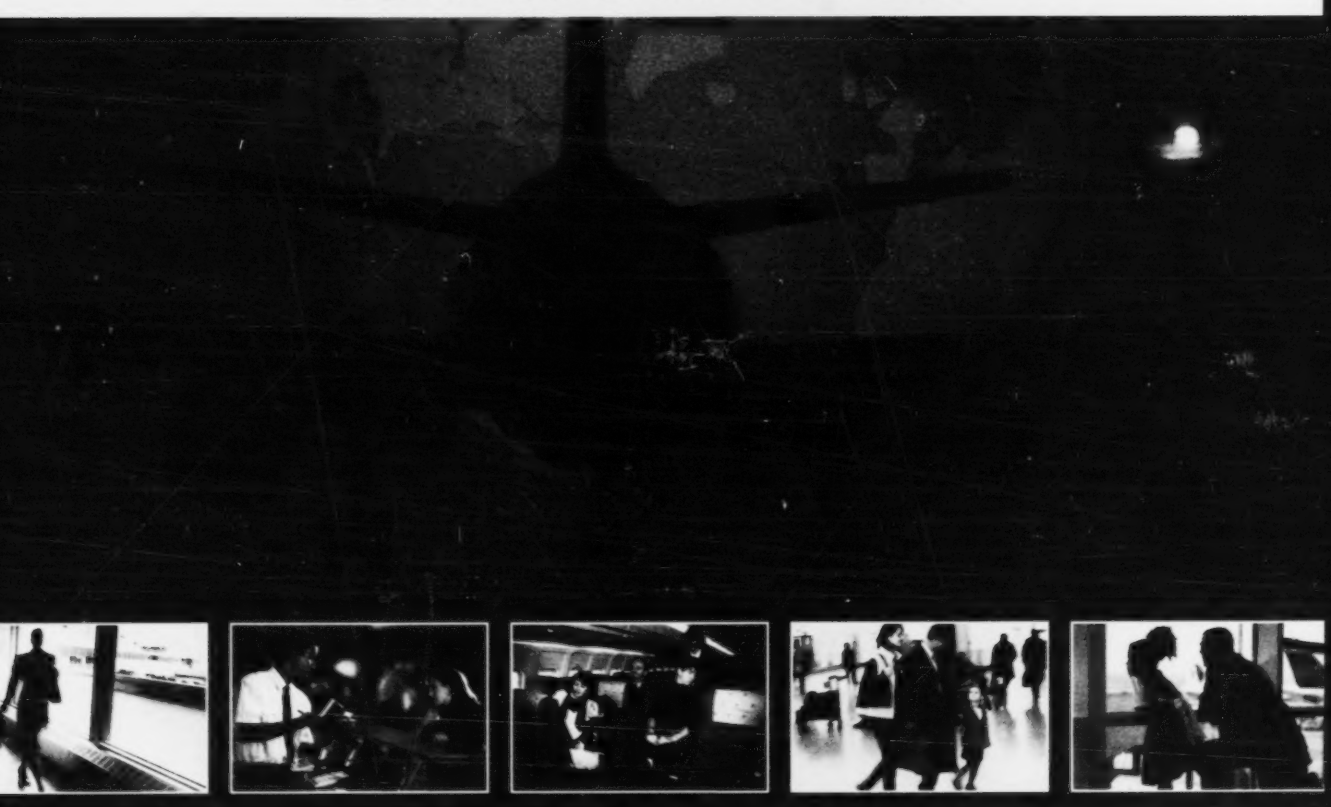
Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER'S REPORT



January 2002 to June 2002

Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2002

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-66927-4

Catalogue No. TW1-5/2002-1

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available in multiple formats and on its Web site at: www.cta.gc.ca

For more information about the Air Travel Complaints Commissioner and the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-0344 or toll free 1-888-222-2592

Correspondence may be addressed to:

Air Travel Complaints Commissioner

Canadian Transportation Agency

Ottawa, ON K1A 0N9

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

103-02867/

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

December 2002

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Air Travel Complaints Commissioner's Report for the period from January 1, 2002 to June 30, 2002.

Yours sincerely,

Liette Lacroix Kenniff
Commissioner

Encl.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

TABLE OF CONTENTS

Commissioner's Message 1

Introduction 3

- The Office of the Air Travel Complaints Commissioner 3
- The Complaint Handling Process 4
- Contacting the Commissioner 5

Findings 6

- Number of Complaints Received 8
- Complaints by Carrier 9
- Complaint Issues – All Carriers 10
- Complaint Issues – Air Canada 12
- Complaint Issues – Other Canadian Carriers 14
- Complaint Issues – Foreign Carriers 15
- Quality of Service Issues 16
- Complaints Closed 17
- Satisfaction 19
- Merit 19
- Flight Schedule Issues 20
- Baggage Issues 20
- Frequent Flyer Program Issues 20
- Remedies 21
- Complaints by Province or Territory 22
- Complaints Received by Month 23
- Complaints Closed by Month 24

Recommendations 25

Master Chart – All Carriers and All Issues 28

COMMISSIONER'S MESSAGE

During more than 35 years in the air travel industry, I have had the good fortune of being directly involved in airline customer service, from making reservations, issuing tickets and checking in baggage to choosing the design of the cabin environment, the meal contents and the types of wine to be offered; for Canadian markets as well as for long haul flights to Europe and Asia.

I headed projects designed to enhance the product offerings and bring corrective action to systems or procedures that caused irritants for the customers. I also spent a few years as Manager of Customer Relations listening to passenger complaints and finding ways to make things right when the airline dropped the ball.

I have now come full circle and the lessons I gleaned from working within the airlines now serve me on the outside looking in. For instance, I know that airline passenger satisfaction can only be achieved when some basic needs are met:

- easy access to information on ticket cost and conditions;
- reasonably short line-ups to check in baggage;
- seats with enough leg room; and
- baggage delivered shortly after arrival and in good condition.

But more importantly, even if all of these basic needs are met, the attitude of the front line staff is the determining factor. A surly check-in agent, an unsmiling flight attendant or an uncaring baggage claims representative will remain foremost in the passenger's memory and influence the choice of airlines in the future or even whether to fly at all. Regrettably, complaints on the attitude of the airline staff still rank high on the list of complaints received.

The attitude of the front line staff is especially critical when unforeseen situations arise. The way the airline handles delays, re-routings and cancellations determines whether they will retain the good will of their clients, or prompt them to submit claims to the airline and complaints to the Air Travel Complaints Commissioner.

Complaints about the lack of information during irregular operations are numerous. Information breeds confidence, but silence breeds fear, as evidenced in the complaints

received from passengers on seriously delayed flights. When a flight is delayed, passengers want to know why. Keeping them informed goes a long way to making the long wait more acceptable. Conversely, a lack of proper communications during delays will inevitably create frustration and anger and give vise to claims and complaints.

This report, the fourth since the creation of the Office of the Air Travel Complaints Commissioner in July 2000, is based on complaints gathered during the mandate of my predecessor, Bruce Hood. During his tenure, the Canadian Transportation Agency team built a responsive and efficient complaint handling system to ensure that every complaint is handled with sensitivity and fairness. I am indebted to the members of the Agency's Complaints Investigation Division that kept the system running smoothly during the transition period between the end of Mr. Hood's term on July 31, 2002, and my appointment effective October 1, 2002.

Although there is every indication that this office has had a positive impact on air carriers in terms of their attention to the treatment and resolution of customer complaints, the constant flow of passenger complaints continues. It would be difficult to produce data that would allow us to gauge the degree of satisfaction of the travellers with any amount of accuracy. To date, and contrary to their neighbours in the United States, Canadian carriers are not required to make available the figures that would allow us to measure customer satisfaction based on a comparison of the number of passengers carried and the number of mishaps reported, such as delays, baggage mishandlings, denied boardings and employee attitude. However, the Office of the Air Travel Complaints Commissioner has received close to 5,000 complaints. That gives me a strong indication that there is still a lot of room for improvement. Thus, our work continues.

Where regulations, policies and tariffs tell the carriers how to compensate customers when baggage is lost or damaged, no such cut-and-dried rules tell them how to make things right with customers who have been badly treated. This is where the Air Travel Complaints Commissioner's office has been most effective. Not only have initial settlements offered from the airlines been increased in many cases following the Commissioner's intervention, but trends identified and reported by the Office of the Air Travel Complaints Commissioner have prompted many corrective actions to systemic problems on the part of the airlines.

My goal is to resolve complaints from airline passengers, to continue to monitor the airline performance using complaints I receive as a gauge, for lack of more concrete data, and to continue to recommend changes that will improve the airline passenger's level of satisfaction.

Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner was created in July 2000 in response to concerns about the quality of air travel in Canada that arose during the restructuring of the industry. It acts as an impartial third party in the settlement of disputes between consumers and air carriers that operate to, from and within Canada.

The Commissioner's office is part of the Canadian Transportation Agency, a quasi-judicial administrative tribunal that regulates various modes of transportation under federal jurisdiction, including air, rail and marine as well as accessibility to these services by people with disabilities. The Agency has the powers and rights of a superior court and can issue binding decisions in the handling of complaints that involve a possible contravention of various regulations that govern such areas as pricing, tariffs, unruly passengers and reduced services. However, the Commissioner does not have the authority to impose a settlement on either party.

Under Section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, the Commissioner's principal responsibilities are to review and expedite the resolution of a broad range of air travel complaints. Complaints received by the Commissioner are compiled and analysed in biannual reports. The reports include the number and nature of consumer complaints involving air travel, the manner in which the complaints were handled, and any systemic problems the Commissioner identifies within the air travel industry.

The majority of complaints received by the Commissioner deal with such issues as the quality of service provided by air carriers, baggage handling and flight schedules.

Air carriers operating within Canada are largely deregulated and, for the most part, are free to adopt whatever pricing structure and terms and conditions of carriage they see fit. However, their terms and conditions of carriage must be clear, reasonable and not unduly discriminatory.

Carriers operating international services to and from Canada operate in a somewhat more restrictive environment, as they have to respect a number of bilateral air service agreements and inter-carrier agreements. Even so, international carriers also enjoy considerable flexibility in determining which terms and conditions of carriage to apply. However, their terms and conditions of carriage must also be clear, just and reasonable.

An air carrier's tariff must set out not only its fares, rates and charges, but also its terms and conditions of carriage. Carriers must abide by these at all times. If a carrier loses a passenger's luggage, for example, it must compensate that passenger according to the rules governing lost luggage that are set out in its tariff. Carriers must also make these tariffs available to the public upon request.

A significant number of disputes investigated by the Commissioner stem from a misapplication or misunderstanding of a particular tariff provision, by a carrier's own front line employees.

Supported by staff from the Agency's Complaints Investigation Division, the Commissioner may seek assistance from other Agency-based personnel for legal advice or for guidance on specific issues such as tariff and pricing matters.

Complaints that deal in whole or in part with issues that fall under the jurisdiction of other government departments or agencies, such as safety, transportation policy or anti-competitive behaviour, are forwarded to the appropriate authorities. In cases of overlapping issues within one complaint, the Commissioner separates the part or parts that pertain to her mandate and passes the remaining issues to the relevant authority.

The Complaint Handling Process

The Commissioner's complaint handling process is structured to give air carriers an opportunity to resolve as many disputes as possible without outside intervention.

Accordingly, the Commissioner recommends that a dissatisfied customer first contact the air carrier with a written complaint. If a consumer sends a complaint directly to the Commissioner without first writing to the carrier, the complaint is forwarded to the carrier with a request that it deal with the complaint within 60 days and advise the Commissioner of the results of its efforts. These complaints are referred to as **Level I Complaints**. While the number of Level I Complaints is quite high, each complaint requires relatively little staff involvement.

If a carrier fails to respond to a complaint within the established deadline or if a complainant is not satisfied with the carrier's response, the complaint will be referred to senior Complaints Investigation staff in the Commissioner's office who will attempt to negotiate a resolution to the complaint that is satisfactory to both the complainant and the air carrier. These complaints are referred to as **Level II Complaints**. As much as possible, the investigation of complaints is conducted in an informal, co-operative and non-confrontational manner. Where these efforts prove unsatisfactory, the Commissioner will review the file personally and may choose to intervene with the carrier if she believes that a complaint has not been dealt with appropriately. This approach has proven to be a very effective way to resolve many disputes.

In certain instances, the Commissioner may choose to refer complaints to the Canadian Transportation Agency. The Agency has the authority to compel carriers to respect their terms and conditions of carriage as set out in their tariffs. It may also order a carrier to compensate a passenger for his or her out-of-pocket expenses if these arose as a result of the carrier's failure to respect its tariff. However, the Agency cannot order any compensation for pain and suffering, stress, loss of enjoyment, loss of income, etc. These are issues that can only be resolved by the civil courts.

Contacting the Commissioner

Complainants who have contacted the carrier first and are not satisfied with the carrier's reply are asked to submit a formal written complaint to the Commissioner by regular mail or facsimile, or by completing a complaint form on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

Anyone seeking information about the Commissioner's complaint process may call a toll-free call centre (1-888-222-2592) that is staffed by bilingual agents. More than 9,300 consumers telephoned the call centre between July 5, 2000, and June 30, 2002.

Information about the Air Travel Complaints Commissioner and the complaints handling process is available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The site provides access to helpful publications and links to the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of customer service representatives of various carriers.

FINDINGS

Given the complexities of the air travel industry in general, the changing environment and the unique characteristics that colour our own Canadian circumstance in particular, it is often difficult to draw comparisons based on statistics alone. At the same time, the data gathered by the Commissioner's office in each of the four reporting periods since July 2000 offer valuable insight into what Canadians expect and deserve from the air carriers with which they fly and upon which they depend.

Complaint levels have decreased since the time of peak turmoil in the Canadian air travel industry, which for the purpose of this report is reflected in the second reporting period between January and June 2001. Then, the focus of deep consumer dissatisfaction was Air Canada, as the national carrier struggled to absorb the significantly different corporate and operational culture it inherited when it acquired Canadian Airlines International in December 1999. Today, with approximately 70 per cent of the Canadian air travel market, Air Canada continues to be the subject of more complaints than all other air carriers combined.

Complaint Types

Level I: dissatisfied customer complains directly to the Commissioner without writing to the carrier first.

Level II: dissatisfied customer complains to the Commissioner after a carrier fails to respond to a complaint **or** if the customer is not satisfied with the response.

Statistics compiled over the two-year period reveal several interesting facts. Of the 4,950 complaints received from July 5, 2000 to June 30, 2002:

- 91 per cent of the total number of complaints received were lodged against 15 of the 80 air carriers included in the report.
- 67 per cent of the total number of complaints received concerned Air Canada and its regional affiliates.
- 42 per cent of the total number of complaint issues involved quality of service; 20 per cent flight schedules; and 11 per cent baggage.
- 81 per cent of the total number of complaint files received by the Commissioner since July 5, 2000 were closed by June 30, 2002.
- In 64 per cent of the closed Level II cases, the complainant was judged to be either fully or partially satisfied with the result obtained.

Some interesting facts emerge from a comparison of the complaints received in the first and second years of the Commissioner's mandate, i.e. between the periods July 2000 to June 2001 and July 2001 to June 2002:

- The number of complaints decreased by 20 per cent, from 2,745 complaints in the first year to 2,205 complaints in the second year.

- The number of issues within the complaints decreased by 49 per cent, from 7,486 issues in the first year to 3,782 in the second year.
- Issues involving quality of service dropped by 60 per cent, from 3,374 in the first year to 1,338 in the second year.
- Decreases also occurred in almost all categories of issues, including a 45 per cent drop in flight schedule issues and a 48 per cent drop in complaints about baggage handling.

Of the complaints involving Air Canada and its affiliates during the two reporting intervals:

- The number of complaints decreased by 26 per cent, from 1,913 complaints in the first year to 1,424 in the second year.
- Only 3 per cent involved the carrier's regional affiliates.
- The number of issues within the complaints decreased by 50 per cent, from 5,389 in the first year to 2,684 in the second year.
- Issues involving quality of service dropped by 60 per cent, from 2,434 issues in the first year to 970 issues in the second year.
- Decreases also occurred in almost all categories of issues, including a 49 per cent drop in flight schedule issues; 47 per cent in baggage issues; and 50 per cent in complaints involving Aeroplan.

The Fourth Period

The following tables include not only the number and nature of complaints sent by air travellers to the Commissioner between January 1, 2002 and June 30, 2002, but also the comparable statistics for the three previous reporting periods. With few exceptions, the notes that follow the tables refer to the fourth reporting period.

The statistics in these tables may differ slightly from those that appeared in the Commissioner's first three reports. These minor variances result from the dynamic nature of the complaints database, which tracks complaints on the basis of their current status. Where this status has changed since the previous report (for example a Level I complaint has now migrated to Level II), the statistics represent the complaints' current status.

Reporting Periods

First: July 2000 – December 2000

Second: January 2001 – June 2001

Third: July 2001 – December 2001

Fourth: January 2002 – June 2002

- The number of issues within the complaints decreased by 49 per cent, from 7,486 issues in the first year to 3,782 in the second year.
- Issues involving quality of service dropped by 60 per cent, from 3,374 in the first year to 1,338 in the second year.
- Decreases also occurred in almost all categories of issues, including a 45 per cent drop in flight schedule issues and a 48 per cent drop in complaints about baggage handling.

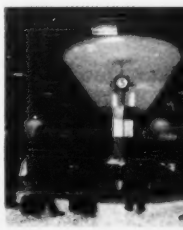
Of the complaints involving Air Canada and its affiliates during the two reporting intervals:

- The number of complaints decreased by 26 per cent, from 1,913 complaints in the first year to 1,424 in the second year.
- Only 3 per cent involved the carrier's regional affiliates.
- The number of issues within the complaints decreased by 50 per cent, from 5,389 in the first year to 2,684 in the second year.
- Issues involving quality of service dropped by 60 per cent, from 2,434 issues in the first year to 970 issues in the second year.
- Decreases also occurred in almost all categories of issues, including a 49 per cent drop in flight schedule issues; 47 per cent in baggage issues; and 50 per cent in complaints involving Aeroplan.

The Fourth Period

The following tables include not only the number and nature of complaints sent by air travellers to the Commissioner between January 1, 2002 and June 30, 2002, but also the comparable statistics for the three previous reporting periods. With few exceptions, the notes that follow the tables refer to the fourth reporting period.

The statistics in these tables may differ slightly from those that appeared in the Commissioner's first three reports. These minor variances result from the dynamic nature of the complaints database, which tracks complaints on the basis of their current status. Where this status has changed since the previous report (for example a Level I complaint has now migrated to Level II), the statistics represent the complaints' current status.



Reporting Periods

First: July 2000 – December 2000

Second: January 2001 – June 2001

Third: July 2001 – December 2001

Fourth: January 2002 – June 2002

Number of Complaints Received

A breakdown of complaints received by the Commissioner between January 1 and June 30, 2002, in relation to the total number of complaints received in each of the three previous reports.

Period	Level I	Level II	Other[1]	Total
First	658	389	117	**1,164**
Second	902	530	149	**1,581**
Third	759	278	143	**1,180**
Fourth	620	257	148	**1,025**
Total	**2,939**	**1,454**	**557**	**4,950**

1 Other refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.

- With the exception of the second reporting period, the number of complaints received in each of the four reporting periods has been roughly the same. However, slightly fewer complaints were received in the fourth period than in the three preceding reporting periods.
- Of the 1,025 complaints received during the fourth period, 25 per cent were Level II Complaints requiring a full investigation by the Commissioner and Complaints Investigations staff; 60 per cent were Level I Complaints which had not yet been addressed by the carrier; and the remaining 14 per cent concerned issues that fell outside the Commissioner's jurisdiction and were passed along to the relevant authorities.

Complaints by Carrier

A breakdown of the number of complaints concerning the 15 most frequently named carriers, including domestic and international carriers between July 2000 and June 2002.

Carrier	Number	Percentage
Air Canada	3,216	65.0%
Air Transat	385	7.8%
Canada 3000	378	7.6%
Air Canada Regional	122	2.5%
Royal Aviation	104	2.1%
Skyservice Aviation	63	1.3%
KLM Airlines	39	0.8%
American Airlines	34	0.7%
Air France	31	0.6%
United Airlines	27	0.5%
British Airways	25	0.5%
WestJet	25	0.5%
Lufthansa	19	0.4%
LACSA	18	0.4%
Northwest Airlines	18	0.4%
All Other Carriers	446	9.0%
Total	**4,950**	**100.0%**

- The largest number of complaints received in all four reporting periods concerned Air Canada and its affiliates (67 per cent overall and 71 per cent during the fourth reporting period).

Number of Complaints Received

A breakdown of complaints received by the Commissioner between January 1 and June 30, 2002, in relation to the total number of complaints received in each of the three previous reports.

Period	Level I	Level II	Other[1]	Total
First	658	389	117	**1,164**
Second	902	530	149	**1,581**
Third	759	278	143	**1,180**
Fourth	620	257	148	**1,025**
Total	**2,939**	**1,454**	**557**	**4,950**

1 Other refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.

- With the exception of the second reporting period, the number of complaints received in each of the four reporting periods has been roughly the same. However, slightly fewer complaints were received in the fourth period than in the three preceding reporting periods.
- Of the 1,025 complaints received during the fourth period, 25 per cent were Level II Complaints requiring a full investigation by the Commissioner and Complaints Investigations staff; 60 per cent were Level I Complaints which had not yet been addressed by the carrier; and the remaining 14 per cent concerned issues that fell outside the Commissioner's jurisdiction and were passed along to the relevant authorities.

Complaints by Carrier

A breakdown of the number of complaints concerning the 15 most frequently named carriers, including domestic and international carriers between July 2000 and June 2002.

Carrier	Number	Percentage
Air Canada	3,216	65.0%
Air Transat	385	7.8%
Canada 3000	378	7.6%
Air Canada Regional	122	2.5%
Royal Aviation	104	2.1%
Skyservice Aviation	63	1.3%
KLM Airlines	39	0.8%
American Airlines	34	0.7%
Air France	31	0.6%
United Airlines	27	0.5%
British Airways	25	0.5%
WestJet	25	0.5%
Lufthansa	19	0.4%
LACSA	18	0.4%
Northwest Airlines	18	0.4%
All Other Carriers	446	9.0%
Total	**4,950**	**100.0%**

- The largest number of complaints received in all four reporting periods concerned Air Canada and its affiliates (67 per cent overall and 71 per cent during the fourth reporting period).

Complaint Issues – All Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning all carriers.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	1,512	1,862	828	510	**4,712**
Schedule	636	818	489	310	**2,253**
Baggage	392	423	235	191	**1,241**
Ticket	145	250	229	195	**819**
Frequent Flyer Program	109	228	92	76	**505**
Reservations	105	241	85	73	**504**
Denied Boarding	108	169	97	93	**467**
Safety	66	145	66	43	**320**
Fares	70	67	49	27	**213**
Charges	15	19	20	13	**67**
Cargo	24	18	9	5	**56**
Unruly Passenger	11	24	13	8	**56**
Unaccompanied Minors	12	11	15	1	**39**
Allergies	2	2	9	1	**14**
Smoking	1	1	0	0	**2**
Total	**3,208**	**4,278**	**2,236**	**1,546**	**11,268**

- 14 per cent of the total number of complaint issues raised were registered in the fourth period, as compared to 38 per cent in the peak period between January and June 2001.
- Quality of service issues represented 33 per cent of the total number of issues raised in the fourth period, followed by flight schedules at 20 per cent, ticketing at 13 per cent and baggage handling at 12 per cent.

Complaint Issues – All Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning all carriers.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	1,512	1,862	828	510	**4,712**
Schedule	636	818	489	310	**2,253**
Baggage	392	423	235	191	**1,241**
Ticket	145	250	229	195	**819**
Frequent Flyer Program	109	228	92	76	**505**
Reservations	105	241	85	73	**504**
Denied Boarding	108	169	97	93	**467**
Safety	66	145	66	43	**320**
Fares	70	67	49	27	**213**
Charges	15	19	20	13	**67**
Cargo	24	18	9	5	**56**
Unruly Passenger	11	24	13	8	**56**
Unaccompanied Minors	12	11	15	1	**39**
Allergies	2	2	9	1	**14**
Smoking	1	1	0	0	**2**
Total	**3,208**	**4,278**	**2,236**	**1,546**	**11,268**

- 14 per cent of the total number of complaint issues raised were registered in the fourth period, as compared to 38 per cent in the peak period between January and June 2001.
- Quality of service issues represented 33 per cent of the total number of issues raised in the fourth period, followed by flight schedules at 20 per cent, ticketing at 13 per cent and baggage handling at 12 per cent.

If employees aren't familiar with the rules that govern how they should conduct their business, how can a carrier penalize a customer? In any case, a little leniency goes a long way.

While on a two-week return trip via Ottawa and Toronto, a Calgary-based frequent flyer was refused a requested change of flight by Air Canada on the grounds that her excursion fare required a Saturday stay-over. The woman explained that she wanted to fly from Ottawa to Toronto a day earlier than scheduled so she could accompany her visiting father and spend the evening with him in Toronto before he returned to Glasgow. She was told that her only recourse was to buy another full fare ticket. Deciding to forego the extra $400 charge, the passenger said goodbye to her father in Ottawa.

Her trip home to Calgary from Toronto a few days later was beset by problems. Arriving at the airport, she was offered an earlier flight. Her aircraft was forced to turn back twice because of mechanical problems before passengers were finally switched to another aircraft that took off that evening. "I, like other passengers, did not take issue with the fact we were inconvenienced," the passenger complained in a letter to Air Canada. "I understand that some delays, complications and mistakes will arise and are unavoidable. It would have just been nice if your airline had shown me the same consideration when I needed assistance."

An investigation by the Commissioner's office determined that Air Canada personnel had misinformed the passenger and that she should have been given the requested change on the Ottawa-Toronto portion of her ticket without penalty. Her trip, including the stopovers in the two cities, spanned two Saturdays and therefore satisfied the Air Canada's minimum stay requirement. Air Canada responded with a $300 travel voucher.

Complaint Issues – Air Canada

A breakdown of issues raised in complaints concerning Air Canada and its affiliates.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	1,156	1,278	534	436	**3,404**
Schedule	485	504	256	250	**1,495**
Baggage	290	287	154	149	**880**
Ticket	102	190	133	151	**576**
Frequent Flyer Program	108	223	92	73	**496**
Reservations	84	178	49	60	**371**
Denied Boarding	71	132	68	85	**356**
Safety	24	69	39	26	**158**
Fares	59	59	42	21	**181**
Cargo	18	18	7	5	**48**
Charges	4	12	14	12	**42**
Unruly Passenger	8	11	7	5	**31**
Unaccompanied Minors	9	7	8	1	**25**
Allergies	2	1	6	1	**10**
Total	**2,420**	**2,969**	**1,409**	**1,275**	**8,073**

- 82 per cent of the total issues raised in complaints during the fourth period, or 1,275 of 1,546, were complaints concerning Air Canada.
- 34 per cent of the issues in complaints concerning Air Canada in the fourth period involved quality of service, followed by 20 per cent for flight schedules; 12 per cent for ticket issues; 12 per cent for baggage; 7 per cent for denied boarding; and 6 per cent for Aeroplan.
- The number of issues involving complaints about tickets, at 151, was the third most frequently named issue, replacing baggage handling, at 149, for the first time in four reporting periods.

Complaint Issues – Air Canada

A breakdown of issues raised in complaints concerning Air Canada and its affiliates.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	1,156	1,278	534	436	**3,404**
Schedule	485	504	256	250	**1,495**
Baggage	290	287	154	149	**880**
Ticket	102	190	133	151	**576**
Frequent Flyer Program	108	223	92	73	**496**
Reservations	84	178	49	60	**371**
Denied Boarding	71	132	68	85	**356**
Safety	24	69	39	26	**158**
Fares	59	59	42	21	**181**
Cargo	18	18	7	5	**48**
Charges	4	12	14	12	**42**
Unruly Passenger	8	11	7	5	**31**
Unaccompanied Minors	9	7	8	1	**25**
Allergies	2	1	6	1	**10**
Total	**2,420**	**2,969**	**1,409**	**1,275**	**8,073**

- 82 per cent of the total issues raised in complaints during the fourth period, or 1,275 of 1,546, were complaints concerning Air Canada.
- 34 per cent of the issues in complaints concerning Air Canada in the fourth period involved quality of service, followed by 20 per cent for flight schedules; 12 per cent for ticket issues; 12 per cent for baggage; 7 per cent for denied boarding; and 6 per cent for Aeroplan.
- The number of issues involving complaints about tickets, at 151, was the third most frequently named issue, replacing baggage handling, at 149, for the first time in four reporting periods.

As the passenger says, partnership is more than sharing the profits.

As a birthday surprise, a Vancouver couple bought their son a non-refundable ticket home on a September 19th United Airlines flight from Philadelphia arranged through the carrier's partner, Air Canada. Shaken by the September 11 events, their son cancelled the flight with the assurance from United that a full refund of the $600 fare was registered by computer link with its partner and would appear on his father's next credit card statement. When two statements appeared without the credit, the father called Air Canada and was told that the information was no longer in the computer. Telephoning again at the end of December, he was told that the refund notice, as well as the records of all previous communication, had once again vanished from the files. Each Air Canada representative "although courteous, has sidestepped or been unable to effectively action the assured refund," the father wrote in a complaint that was forwarded to the Commissioner. "It would appear that the affiliation between Air Canada and United Airlines extends only as far as the issuance of a ticket, but to no further responsibility to the customer beyond that."

The complaint became a matter for the Commissioner when Air Canada finally refused the man's request for a refund on the grounds that exceptions to the normal restrictions on cancelled tickets were granted only for flights from September 11 to September 14. The Commissioner's office contacted United and was told that under the carrier's policy the Canadian passenger was eligible for a full refund. After Air Canada was informed of its partner's differing view, the full amount was credited to the father's credit card.

Complaint Issues – Other Canadian Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning Canadian carriers other than Air Canada and its affiliates.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	234	474	222	23	**953**
Schedule	100	257	200	26	**583**
Baggage	41	77	41	11	**170**
Ticket	17	41	69	17	**144**
Frequent Flyer Program	0	2	0	0	**2**
Reservations	14	49	33	3	**99**
Denied Boarding	20	20	23	1	**64**
Safety	34	68	25	6	**133**
Fares	6	6	5	4	**21**
Cargo	6	0	2	0	**8**
Charges	6	6	5	1	**18**
Unruly Passenger	3	11	6	0	**20**
Unaccompanied Minors	2	4	6	0	**12**
Allergies	0	1	1	0	**2**
Smoking	0	1	0	0	**1**
Total	**483**	**1,017**	**638**	**92**	**2,230**

Complaint Issues – Foreign Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning foreign carriers licenced by the Canadian Transportation Agency.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	118	101	68	49	**336**
Schedule	49	56	30	33	**168**
Baggage	60	56	38	30	**184**
Ticket	23	19	26	25	**93**
Frequent Flyer Program	1	2	0	2	**5**
Reservations	7	12	3	10	**32**
Denied Boarding	17	15	6	7	**45**
Safety	8	8	2	10	**28**
Fares	5	2	2	2	**11**
Charges	5	1	1	0	**7**
Unruly Passenger	0	2	0	3	**5**
Unaccompanied Minors	1	0	1	0	**2**
Allergies	0	0	2	0	**2**
Smoking	1	0	0	0	**1**
Total	**295**	**274**	**179**	**171**	**919**

Complaint Issues – Other Canadian Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning Canadian carriers other than Air Canada and its affiliates.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	234	474	222	23	**953**
Schedule	100	257	200	26	**583**
Baggage	41	77	41	11	**170**
Ticket	17	41	69	17	**144**
Frequent Flyer Program	0	2	0	0	**2**
Reservations	14	49	33	3	**99**
Denied Boarding	20	20	23	1	**64**
Safety	34	68	25	6	**133**
Fares	6	6	5	4	**21**
Cargo	6	0	2	0	**8**
Charges	6	6	5	1	**18**
Unruly Passenger	3	11	6	0	**20**
Unaccompanied Minors	2	4	6	0	**12**
Allergies	0	1	1	0	**2**
Smoking	0	1	0	0	**1**
Total	**483**	**1,017**	**638**	**92**	**2,230**

Complaint Issues – Foreign Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning foreign carriers licenced by the Canadian Transportation Agency.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	118	101	68	49	**336**
Schedule	49	56	30	33	**168**
Baggage	60	56	38	30	**184**
Ticket	23	19	26	25	**93**
Frequent Flyer Program	1	2	0	2	**5**
Reservations	7	12	3	10	**32**
Denied Boarding	17	15	6	7	**45**
Safety	8	8	2	10	**28**
Fares	5	2	2	2	**11**
Charges	5	1	1	0	**7**
Unruly Passenger	0	2	0	3	**5**
Unaccompanied Minors	1	0	1	0	**2**
Allergies	0	0	2	0	**2**
Smoking	1	0	0	0	**1**
Total	**295**	**274**	**179**	**171**	**919**

Quality of Service Issues

A breakdown of complaint issues involving quality of service.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Lack of Communication	503	524	230	123	**1,380**
Attitude	367	482	205	125	**1,179**
Telephone Delays	181	204	42	26	**453**
Line-ups/Waiting	180	148	63	56	**447**
Complaint Handling	71	182	96	48	**397**
Meals	94	145	69	60	**368**
Other	51	103	98	57	**309**
Equipment	65	74	25	15	**179**
Total	**1,512**	**1,862**	**828**	**510**	**4,712**

- 33 per cent of the total complaint issues during the fourth reporting period involved quality of service.

- 25 per cent of quality of service issues of the fourth period involved complaints about the attitude of carrier personnel, followed by 24 per cent for lack of communication and 12 per cent for the quality of meals.

Mistakes are made. But refusing to either acknowledge them from the outset or compensate for the error only compounds the insult to a customer.

A Toronto business executive who booked a return flight with Air Canada to Vancouver for the Christmas holidays decided before she left to pay a change fee of $107 to extend her trip by a week. When she arrived at the Vancouver airport to return home, she was told that the computer had not registered her name for the overbooked flight. Placed on standby with more than 30 other passengers, she managed to catch a flight four hours later. Claiming that she had been told in Toronto that she had a window seat on the original flight, the passenger appealed to Air Canada for a refund in two letters but was turned down each time.

On her behalf, the Commissioner's office pointed out to the carrier that the passenger was entitled to a refund since evidently she paid for a service she did not receive. Air Canada apologized for the error and issued a refund. Thanking the Commissioner's office for waking "the sleeping giant," the passenger noted that "it speaks volumes as to the concern (Air Canada's) superiors have to the welfare of their customers that the only way they will respond to legitimate complaints is at the time of an intervention of another agency."

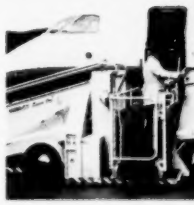
Complaints Closed

A breakdown of complaints closed by the Commissioner.

Periods	Level I	Level II	Other[1]	Total
First	345	56	88	**489**
Second	800	126	136	**1,062**
Third	779	440	116	**1,335**
Fourth	632	321	185	**1,138**
Total	**2,556**	**943**	**525**	**4,024**

1 Other refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.

- 64 per cent of all of the complaints that have been closed were resolved by the carriers when the complaint was first brought to their attention (Level I).
- 23 per cent of all complaints closed to date required the direct intervention of the Commissioner and/or the Complaints Investigation staff in order to effect a resolution.



Quality of Service Issues

A breakdown of complaint issues involving quality of service.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Lack of Communication	503	524	230	123	**1,380**
Attitude	367	482	205	125	**1,179**
Telephone Delays	181	204	42	26	**453**
Line-ups/Waiting	180	148	63	56	**447**
Complaint Handling	71	182	96	48	**397**
Meals	94	145	69	60	**368**
Other	51	103	98	57	**309**
Equipment	65	74	25	15	**179**
Total	**1,512**	**1,862**	**828**	**510**	**4,712**

- 33 per cent of the total complaint issues during the fourth reporting period involved quality of service.
- 25 per cent of quality of service issues of the fourth period involved complaints about the attitude of carrier personnel, followed by 24 per cent for lack of communication and 12 per cent for the quality of meals.

Mistakes are made. But refusing to either acknowledge them from the outset or compensate for the error only compounds the insult to a customer.

A Toronto business executive who booked a return flight with Air Canada to Vancouver for the Christmas holidays decided before she left to pay a change fee of $107 to extend her trip by a week. When she arrived at the Vancouver airport to return home, she was told that the computer had not registered her name for the overbooked flight. Placed on standby with more than 30 other passengers, she managed to catch a flight four hours later. Claiming that she had been told in Toronto that she had a window seat on the original flight, the passenger appealed to Air Canada for a refund in two letters but was turned down each time.

On her behalf, the Commissioner's office pointed out to the carrier that the passenger was entitled to a refund since evidently she paid for a service she did not receive. Air Canada apologized for the error and issued a refund. Thanking the Commissioner's office for waking "the sleeping giant," the passenger noted that "it speaks volumes as to the concern (Air Canada's) superiors have to the welfare of their customers that the only way they will respond to legitimate complaints is at the time of an intervention of another agency."

Complaints Closed

A breakdown of complaints closed by the Commissioner.

Periods	Level I	Level II	Other[1]	Total
First	345	56	88	489
Second	800	126	136	1,062
Third	779	440	116	1,335
Fourth	632	321	185	1,138
Total	**2,556**	**943**	**525**	**4,024**

1 Other refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.

- 64 per cent of all of the complaints that have been closed were resolved by the carriers when the complaint was first brought to their attention (Level I).
- 23 per cent of all complaints closed to date required the direct intervention of the Commissioner and/or the Complaints Investigation staff in order to effect a resolution.

Lost or delayed luggage can ruin a vacation. Not knowing what your own obligations are to compensate a customer in such circumstances can ruin a reputation.

A British couple, planning "a once-in-a-lifetime holiday with friends" to celebrate their mutual 40th wedding anniversaries, booked a September cruise in Alaska a year in advance. Meeting their friends in Toronto, the two couples took an early morning Air Transat flight to Vancouver and boarded the ship. Once settled in their cabin, they discovered that two pieces of luggage containing all of their belongings were missing. As a goodwill gesture, the cruise company issued a $100 credit for on-board shops as well as free dry-cleaning and laundry services, even though the delivery of luggage was the responsibility of the air carrier. Unable to find appropriate replacements in the ship's clothing shop, the couple spent a day scouring stores in Juneau while other passengers enjoyed shore excursions. Distraught, they were also unable to attend the Captain's Party because they were missing their formal wear. The two suitcases were delivered on board six days after the couple arrived in Vancouver – a day before the end of the cruise.

Dissatisfied with the settlement of $300 that Air Transat sent three months later, the couple contacted the Commissioner's office for help. Air Transat had calculated the compensation rate at $25 a day per bag for out-of-town passengers, after a 24-hour waiting period and up to a maximum of $175 a bag. However, the Commissioner's office determined that Air Transat's tariff called for a maximum of $750 per passenger. Accordingly, Air Transat reimbursed the couple for 75 per cent of the purchases made in Juneau and on the cruise ship, for a total settlement of $1,400.

Satisfaction

A breakdown of the level of complainant satisfaction achieved in the resolution of a complaint.

Satisfaction[1]	First	Second	Third	Fourth	Total
Fully	45	78	164	148	**435**
Partially	3	17	79	71	**170**
Not	8	31	198	101	**338**
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

1 The reported satisfaction rate for Level II Complaints is based on the complainants' assessment of the results obtained by the Air Travel Complaints Commissioner. At the time that Level I Complaints are sent to the carrier for direct reply, the complainant is requested to advise the Air Travel Complaints Commissioner if he or she is not satisfied with the results obtained. In the absence of any written advice to the contrary, the complainant is deemed to be satisfied with the results obtained. However, Level I responses are reviewed by staff to ensure that they are timely, reasonable and complete. Where one or more of these criteria are not met, or where the complainant advises the Commissioner's office in writing that he or she is not satisfied, the complaint is transferred to Level II.

- The majority of complainants, 68 per cent, were either fully or partially satisfied with the outcome of complaints handled by the Commissioner's office during the fourth reporting period.

Merit

A breakdown of the Commissioner's assessment of the merit of the complaints closed.

Merit	First	Second	Third	Fourth	Total
Full	50	103	354	226	**733**
Partial	3	15	59	72	**149**
No	3	8	28	22	**61**
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

- 94 per cent of the complaints handled and closed by the Commissioner's office were judged by the Commissioner and her staff to have a reasonable basis for the complaint.
- Conversely, only 6 per cent of all complaints received were judged by the Commissioner and her staff to be frivolous or vexatious.

Satisfaction

A breakdown of the level of complainant satisfaction achieved in the resolution of a complaint.

Satisfaction[1]	First	Second	Third	Fourth	Total
Fully	45	78	164	148	435
Partially	3	17	79	71	170
Not	8	31	198	101	338
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

1 The reported satisfaction rate for Level II Complaints is based on the complainants' assessment of the results obtained by the Air Travel Complaints Commissioner. At the time that Level I Complaints are sent to the carrier for direct reply, the complainant is requested to advise the Air Travel Complaints Commissioner if he or she is not satisfied with the results obtained. In the absence of any written advice to the contrary, the complainant is deemed to be satisfied with the results obtained. However, Level I responses are reviewed by staff to ensure that they are timely, reasonable and complete. Where one or more of these criteria are not met, or where the complainant advises the Commissioner's office in writing that he or she is not satisfied, the complaint is transferred to Level II.

- The majority of complainants, 68 per cent, were either fully or partially satisfied with the outcome of complaints handled by the Commissioner's office during the fourth reporting period.

Merit

A breakdown of the Commissioner's assessment of the merit of the complaints closed.

Merit	First	Second	Third	Fourth	Total
Full	50	103	354	226	733
Partial	3	15	59	72	149
No	3	8	28	22	61
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

- 94 per cent of the complaints handled and closed by the Commissioner's office were judged by the Commissioner and her staff to have a reasonable basis for the complaint.
- Conversely, only 6 per cent of all complaints received were judged by the Commissioner and her staff to be frivolous or vexatious.

Flight Schedule Issues

A breakdown of complaint issues that involve flight schedules.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Cancellation	187	168	201	63	619
Delay	352	485	213	186	1,236
Revised	97	165	75	61	398
Total	**636**	**818**	**489**	**310**	**2,253**

Baggage Issues

A breakdown of complaint issues that involve baggage handling.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Damaged	49	70	45	34	198
Delayed	200	220	111	102	633
Excess	14	21	6	6	47
Liability	10	8	5	3	26
Lost	114	95	60	44	313
Size Limits	5	9	8	2	24
Total	**392**	**423**	**235**	**191**	**1,241**

Frequent Flyer Program Issues

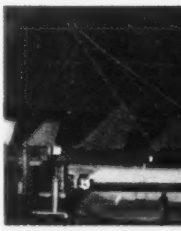
A breakdown of complaint issues that involve frequent flyer programs.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Points Redemption	33	73	38	20	164
Reservations	21	72	7	19	119
Space Available	18	21	8	11	58
Other	37	62	39	26	164
Total	**109**	**228**	**92**	**76**	**505**

A reward program defeats its purpose if it is poorly executed.

Using his Aeroplan reward points, a Winnipeg man tried to book three one-way Air Canada economy flights for a 10-day visit with his daughter in Vancouver before traveling on to Los Angeles. Informed that his 25,000 Aeroplan air miles only covered a return fare from Winnipeg to Vancouver, the man was told he had to purchase a $400 ticket for the Vancouver-Los Angeles portion of the trip. In a letter of complaint to Air Canada, his daughter wrote that the entire trip should have been covered by air miles and demanded a reimbursement for her father. With no reply to his daughter's letter, the passenger accepted a "compensation bonus" of 1,000 air miles, but only as a partial payment. Not satisfied with Air Canada's response and upset that she had not received a reply to her own letter after five months, the man's daughter contacted the Commissioner for help.

In two separate letters, the Commissioner's office asked Air Canada to disclose how many air miles were required for the entire trip as well as how many seats were allocated to Aeroplan on each of the three one-way flights. The carrier confirmed that the circle flight required 25,000 points but did not divulge the number of Aeroplan seats and stated that the case was closed because the passenger had accepted compensation. After a lengthy intervention, Air Canada's Aeroplan Centre apologized to the passenger and his daughter in writing and agreed to credit the man's account with an additional 9,000 air miles the total of which, at an estimated 4 cents an air mile, was the equivalent of a $400 ticket.



Remedies

A breakdown of the types of remedies sought by complainants.

Types	First	Second	Third	Fourth	Total
Air Carrier Policy Change	14	95	94	86	**289**
Apology	221	293	164	79	**757**
Compensation	486	599	297	182	**1,564**
Consideration for Future Travel (Points/voucher)	93	126	81	41	**341**
Explanation	451	617	292	247	**1,607**
Refund	152	298	302	96	**848**
Regulatory Change	16	14	13	11	**54**
Total	**1,433**	**2,042**	**1,243**	**742**	**5,460**

Flight Schedule Issues

A breakdown of complaint issues that involve flight schedules.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Cancellation	187	168	201	63	**619**
Delay	352	485	213	186	**1,236**
Revised	97	165	75	61	**398**
Total	**636**	**818**	**489**	**310**	**2,253**

Baggage Issues

A breakdown of complaint issues that involve baggage handling.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Damaged	49	70	45	34	**198**
Delayed	200	220	111	102	**633**
Excess	14	21	6	6	**47**
Liability	10	8	5	3	**26**
Lost	114	95	60	44	**313**
Size Limits	5	9	8	2	**24**
Total	**392**	**423**	**235**	**191**	**1,241**

Frequent Flyer Program Issues

A breakdown of complaint issues that involve frequent flyer programs.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Points Redemption	33	73	38	20	**164**
Reservations	21	72	7	19	**119**
Space Available	18	21	8	11	**58**
Other	37	62	39	26	**164**
Total	**109**	**228**	**92**	**76**	**505**

A reward program defeats its purpose if it is poorly executed.

Using his Aeroplan reward points, a Winnipeg man tried to book three one-way Air Canada economy flights for a 10-day visit with his daughter in Vancouver before traveling on to Los Angeles. Informed that his 25,000 Aeroplan air miles only covered a return fare from Winnipeg to Vancouver, the man was told he had to purchase a $400 ticket for the Vancouver-Los Angeles portion of the trip. In a letter of complaint to Air Canada, his daughter wrote that the entire trip should have been covered by air miles and demanded a reimbursement for her father. With no reply to his daughter's letter, the passenger accepted a "compensation bonus" of 1,000 air miles, but only as a partial payment. Not satisfied with Air Canada's response and upset that she had not received a reply to her own letter after five months, the man's daughter contacted the Commissioner for help.

In two separate letters, the Commissioner's office asked Air Canada to disclose how many air miles were required for the entire trip as well as how many seats were allocated to Aeroplan on each of the three one-way flights. The carrier confirmed that the circle flight required 25,000 points but did not divulge the number of Aeroplan seats and stated that the case was closed because the passenger had accepted compensation. After a lengthy intervention, Air Canada's Aeroplan Centre apologized to the passenger and his daughter in writing and agreed to credit the man's account with an additional 9,000 air miles the total of which, at an estimated 4 cents an air mile, was the equivalent of a $400 ticket.

Remedies

A breakdown of the types of remedies sought by complainants.

Types	First	Second	Third	Fourth	Total
Air Carrier Policy Change	14	95	94	86	**289**
Apology	221	293	164	79	**757**
Compensation	486	599	297	182	**1,564**
Consideration for Future Travel (Points/voucher)	93	126	81	41	**341**
Explanation	451	617	292	247	**1,607**
Refund	152	298	302	96	**848**
Regulatory Change	16	14	13	11	**54**
Total	**1,433**	**2,042**	**1,243**	**742**	**5,460**

Complaints by Province or Territory

A breakdown of complaints received by province or territory.

	First	Second	Third	Fourth	Total
Alberta	148	209	148	126	**631**
British Columbia	159	291	193	192	**835**
Manitoba	39	49	47	36	**171**
New Brunswick	17	24	14	17	**72**
Newfoundland	26	27	25	29	**107**
Northwest Territories	2	5	3	3	**13**
Nova Scotia	27	52	36	21	**136**
Nunavut	1	2	3	5	**11**
Ontario	577	741	474	384	**2,176**
Prince Edward Island	6	1	3	7	**17**
Quebec	81	84	89	75	**329**
Saskatchewan	15	31	23	29	**98**
Yukon	1	9	8	6	**24**
United States	49	33	35	25	**142**
International	16	23	24	23	**86**
Unknown	0	0	55	47	**102**
Total	**1,164**	**1,581**	**1,180**	**1,025**	**4,950**

Complaints Received by Month

A breakdown of complaints received between July 5, 2000, and June 30, 2002.

Month	Level I	Level II	Other	Complaints Rec'd
July 2000	106	44	11	**161**
August 2000	218	108	51	**377**
September 2000	103	76	19	**198**
October 2000	101	50	13	**164**
November 2000	79	61	12	**152**
December 2000	51	50	11	**112**
January 2001	176	99	35	**310**
February 2001	144	79	26	**249**
March 2001	136	95	31	**262**
April 2001	188	98	31	**317**
May 2001	147	93	15	**255**
June 2001	111	66	11	**188**
July 2001	129	61	9	**199**
August 2001	138	61	27	**226**
September 2001	107	30	22	**159**
October 2001	120	47	34	**201**
November 2001	138	47	27	**212**
December 2001	127	32	24	**183**
January 2002	157	55	34	**246**
February 2002	115	45	19	**179**
March 2002	97	47	20	**164**
April 2002	96	38	41	**175**
May 2002	88	49	25	**162**
June 2002	67	23	9	**99**
Total	**2,939**	**1,454**	**557**	**4,950**

Complaints by Province or Territory

A breakdown of complaints received by province or territory.

	First	Second	Third	Fourth	Total
Alberta	148	209	148	126	**631**
British Columbia	159	291	193	192	**835**
Manitoba	39	49	47	36	**171**
New Brunswick	17	24	14	17	**72**
Newfoundland	26	27	25	29	**107**
Northwest Territories	2	5	3	3	**13**
Nova Scotia	27	52	36	21	**136**
Nunavut	1	2	3	5	**11**
Ontario	577	741	474	384	**2,176**
Prince Edward Island	6	1	3	7	**17**
Quebec	81	84	89	75	**329**
Saskatchewan	15	31	23	29	**98**
Yukon	1	9	8	6	**24**
United States	49	33	35	25	**142**
International	16	23	24	23	**86**
Unknown	0	0	55	47	**102**
Total	**1,164**	**1,581**	**1,180**	**1,025**	**4,950**

Complaints Received by Month

A breakdown of complaints received between July 5, 2000, and June 30, 2002.

Month	Level I	Level II	Other	Complaints Rec'd
July 2000	106	44	11	161
August 2000	218	108	51	377
September 2000	103	76	19	198
October 2000	101	50	13	164
November 2000	79	61	12	152
December 2000	51	50	11	112
January 2001	176	99	35	310
February 2001	144	79	26	249
March 2001	136	95	31	262
April 2001	188	98	31	317
May 2001	147	93	15	255
June 2001	111	66	11	188
July 2001	129	61	9	199
August 2001	138	61	27	226
September 2001	107	30	22	159
October 2001	120	47	34	201
November 2001	138	47	27	212
December 2001	127	32	24	183
January 2002	157	55	34	246
February 2002	115	45	19	179
March 2002	97	47	20	164
April 2002	96	38	41	175
May 2002	88	49	25	162
June 2002	67	23	9	99
Total	**2,939**	**1,454**	**557**	**4,950**

Complaints Closed by Month

A breakdown of complaints closed between July 5, 2000, to June 30, 2002.

Month	Level I	Level II	Other	Complaints Closed
July 2000	1	2	3	6
August 2000	1	2	1	4
September 2000	16	6	7	29
October 2000	114	12	46	172
November 2000	115	15	16	146
December 2000	98	19	16	133
January 2001	81	19	35	135
February 2001	50	13	26	89
March 2001	175	29	27	231
April 2001	144	22	18	184
May 2001	147	15	16	178
June 2001	203	28	14	245
July 2001	88	51	19	158
August 2001	102	14	13	129
September 2001	168	70	23	261
October 2001	93	86	16	195
November 2001	180	135	16	331
December 2001	148	85	30	263
January 2002	105	52	23	180
February 2002	90	57	25	172
March 2002	105	65	47	217
April 2002	79	56	25	160
May 2002	130	46	50	226
June 2002	123	44	13	180
Total	**2,556**	**943**	**525**	**4,024**

RECOMMENDATIONS

In search of constructive ways to improve Canadian air travel, previous reports of the Air Travel Complaints Commissioner offered a series of recommendations based on complaints received between July 2000 and December 2001. A survey of more than 100 industry and consumer stakeholders in the spring of 2002 indicated that an overwhelming majority of respondents found that these recommendations not only helped to identify issues of concern but, in most cases, supplied suggested remedies that benefit consumers and carriers alike.

After a review of the recommendations and findings that inspired them, I endorse my predecessor's efforts to find workable solutions to individual and systemic problems affecting air travel within, to and from Canada.

In particular, I agree with the previous Commissioner that:

- Air carriers need to review their customer service standards to ensure that they adequately meet customer needs in a consistent and publicly transparent manner.
- Air carriers should disclose their performance indicators on a regular basis, such as: the on-time performance records; the number of delayed, damaged and lost luggage per 100,000 passengers; denied boardings per 100,000 passengers; the number of passengers carried; and the number of seats designated for seat sales by market segment.
- Air carriers need to provide customers with easy and accessible ways to register complaints, comments and opinions.
- The authority of the Air Travel Complaints Commissioner should be expanded to include responsibility for air travel-related complaints concerning such issues as airport signage and facilities and airline advertising practices.
- Consumers need to empower themselves by being aware of their responsibilities as air travellers and by speaking up when a carrier does not live up to its own responsibilities and commitments.

Complaints Closed by Month

A breakdown of complaints closed between July 5, 2000, to June 30, 2002.

Month	Level I	Level II	Other	Complaints Closed
July 2000	1	2	3	6
August 2000	1	2	1	4
September 2000	16	6	7	29
October 2000	114	12	46	172
November 2000	115	15	16	146
December 2000	98	19	16	133
January 2001	81	19	35	135
February 2001	50	13	26	89
March 2001	175	29	27	231
April 2001	144	22	18	184
May 2001	147	15	16	178
June 2001	203	28	14	245
July 2001	88	51	19	158
August 2001	102	14	13	129
September 2001	168	70	23	261
October 2001	93	86	16	195
November 2001	180	135	16	331
December 2001	148	85	30	263
January 2002	105	52	23	180
February 2002	90	57	25	172
March 2002	105	65	47	217
April 2002	79	56	25	160
May 2002	130	46	50	226
June 2002	123	44	13	180
Total	**2,556**	**943**	**525**	**4,024**

RECOMMENDATIONS

In search of constructive ways to improve Canadian air travel, previous reports of the Air Travel Complaints Commissioner offered a series of recommendations based on complaints received between July 2000 and December 2001. A survey of more than 100 industry and consumer stakeholders in the spring of 2002 indicated that an overwhelming majority of respondents found that these recommendations not only helped to identify issues of concern but, in most cases, supplied suggested remedies that benefit consumers and carriers alike.

After a review of the recommendations and findings that inspired them, I endorse my predecessor's efforts to find workable solutions to individual and systemic problems affecting air travel within, to and from Canada.

In particular, I agree with the previous Commissioner that:

- Air carriers need to review their customer service standards to ensure that they adequately meet customer needs in a consistent and publicly transparent manner.
- Air carriers should disclose their performance indicators on a regular basis, such as: the on-time performance records; the number of delayed, damaged and lost luggage per 100,000 passengers; denied boardings per 100,000 passengers; the number of passengers carried; and the number of seats designated for seat sales by market segment.
- Air carriers need to provide customers with easy and accessible ways to register complaints, comments and opinions.
- The authority of the Air Travel Complaints Commissioner should be expanded to include responsibility for air travel-related complaints concerning such issues as airport signage and facilities and airline advertising practices.
- Consumers need to empower themselves by being aware of their responsibilities as air travellers and by speaking up when a carrier does not live up to its own responsibilities and commitments.

Although this report is based on complaints gathered before my mandate, I have identified additional recommendations that stem from the issues raised by airline passengers.

Accordingly, I recommend that:

1. Air carriers should show the true cost of the ticket.

Passengers have every right to know exactly how much they will have to pay when they consider the purchase of a ticket. Too often, the fare of a lifetime in a splashy advertisement turns out to be either the same price or even higher than the carrier's regular fares or a competitor's price once undisclosed taxes and fees are added. Ticket prices, no matter the destination or the type of seat offered, should be clear, straightforward and all-inclusive.

2. Air carriers should avoid advertising that can be misleading.

Some carriers have been advertising fares each way when the actual ticket can only be purchased on a round-trip basis. They show the equivalent of half the round-trip, thus leading customers to believe that they can actually get a cheap one-way fare when they cannot. Instead, the real fare for the trip is double what the advertising reads.

3. Air carriers should publicly and prominently display the carrier's limits of liability.

Traditionally, conditions of carriage and limits of liability with respect to baggage and denied boarding were printed on the passenger ticket or on the ticket jacket that passengers kept with them during the whole trip. With the growing popularity of electronic tickets, this information is no longer provided in a manner that attracts the passenger's attention.

To remedy this situation and to ensure passengers are made aware of these very important limitations, air carriers should display their conditions and limitations prominently so that they can be seen by the passengers before they check-in for their flights.

4. Air Carriers should compensate passengers when they downgrade them from a full-service to a no-frills type of service.

The traditional full-service flights offer a range of amenities such as express check-in, seat selection, meals, bar service, and a seat pitch that promises comfortable leg room.

In an effort to match the competition in certain popular markets, the carriers have recently introduced no-frills types of services. To cut costs, the airlines have reduced the seat pitch to a minimum and done away with labor-intensive and costly amenities such as free meals, advance seat selection and bar service. This allows them to offer the lowest possible airfares on the same route at a considerable discount.

The advertising is clear. The potential customer is forewarned that the lower priced 'airline' offers less service for a rock-bottom price. Unfortunately, when problems arise, the high-end customers who have paid for the 'full service' are sometimes redirected to the 'no-frills' aircraft as an alternative to waiting for the next 'full-service' flight.

Passengers have complained to the airline. They felt they should have been compensated when they ended up on a no-frills flight through no fault of their own. The carriers' position is that the conditions of contract stipulate that the carrier undertakes to carry them from their origin to their destination, period. Amenities such as comfort, meals and seat selections are not included in the price of the ticket. In one response I read, the carrier said: *"While we understand the inconvenience of transferring from a full service Air Canada flight to a Tango operated flight... Any meals or in-flight amenities provided on Air Canada are complimentary and not included in the price of an economy class ticket."*

I agree with the frustrated customers and feel that a transfer from a full-service to a no-frills is similar to downgrading from first class to economy class. The airline should treat this as an 'involuntary downgrade' and refund the equivalent of the price difference between what was paid and the value of the no-frills flight on which the customer wound up travelling.

Although this report is based on complaints gathered before my mandate, I have identified additional recommendations that stem from the issues raised by airline passengers.

Accordingly, I recommend that:

1. Air carriers should show the true cost of the ticket.

Passengers have every right to know exactly how much they will have to pay when they consider the purchase of a ticket. Too often, the fare of a lifetime in a splashy advertisement turns out to be either the same price or even higher than the carrier's regular fares or a competitor's price once undisclosed taxes and fees are added. Ticket prices, no matter the destination or the type of seat offered, should be clear, straightforward and all-inclusive.

2. Air carriers should avoid advertising that can be misleading.

Some carriers have been advertising fares each way when the actual ticket can only be purchased on a round-trip basis. They show the equivalent of half the round-trip, thus leading customers to believe that they can actually get a cheap one-way fare when they cannot. Instead, the real fare for the trip is double what the advertising reads.

3. Air carriers should publicly and prominently display the carrier's limits of liability.

Traditionally, conditions of carriage and limits of liability with respect to baggage and denied boarding were printed on the passenger ticket or on the ticket jacket that passengers kept with them during the whole trip. With the growing popularity of electronic tickets, this information is no longer provided in a manner that attracts the passenger's attention.

To remedy this situation and to ensure passengers are made aware of these very important limitations, air carriers should display their conditions and limitations prominently so that they can be seen by the passengers before they check-in for their flights.

4. Air Carriers should compensate passengers when they downgrade them from a full-service to a no-frills type of service.

The traditional full-service flights offer a range of amenities such as express check-in, seat selection, meals, bar service, and a seat pitch that promises comfortable leg room.

In an effort to match the competition in certain popular markets, the carriers have recently introduced no-frills types of services. To cut costs, the airlines have reduced the seat pitch to a minimum and done away with labor-intensive and costly amenities such as free meals, advance seat selection and bar service. This allows them to offer the lowest possible airfares on the same route at a considerable discount.

The advertising is clear. The potential customer is forewarned that the lower priced 'airline' offers less service for a rock-bottom price. Unfortunately, when problems arise, the high-end customers who have paid for the 'full service' are sometimes redirected to the 'no-frills' aircraft as an alternative to waiting for the next 'full-service' flight.

Passengers have complained to the airline. They felt they should have been compensated when they ended up on a no-frills flight through no fault of their own. The carriers' position is that the conditions of contract stipulate that the carrier undertakes to carry them from their origin to their destination, period. Amenities such as comfort, meals and seat selections are not included in the price of the ticket. In one response I read, the carrier said: *"While we understand the inconvenience of transferring from a full service Air Canada flight to a Tango operated flight... Any meals or in-flight amenities provided on Air Canada are complimentary and not included in the price of an economy class ticket."*

I agree with the frustrated customers and feel that a transfer from a full-service to a no-frills is similar to downgrading from first class to economy class. The airline should treat this as an 'involuntary downgrade' and refund the equivalent of the price difference between what was paid and the value of the no-frills flight on which the customer wound up travelling.

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	ALLERGIES Report Period					BAGGAGE Report Period					CARGO Report Period					CHARGES Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aerolineas Argentinas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	2	1	6	1	10	278	267	147	149	841	18	17	7	5	47	4	11	14	12	41
Air Canada Regional	-	-	-	-	-	12	20	7	-	39	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1
Air China	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air France	-	-	-	-	-	3	4	7	5	19	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	-	-	1	-	1	18	25	16	9	68	3	-	1	-	4	1	4	2	1	8
Alaska Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alitalia	-	-	-	-	-	6	6	1	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	7	2	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
British Airways	-	-	-	-	-	1	1	2	1	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
British Midland	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calm Air	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canada 3000	-	-	-	-	-	13	27	22	1	63	1	-	1	-	2	4	-	3	-	7
Canadian Regional Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CanJet	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Continental Airlines	-	-	-	-	-	1	6	1	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corse Air International	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Czech Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EgyptAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

DENIED BOARDING Report Period					FARES Report Period					FREQUENT FLYER PROGRAM Report Period					QUALITY OF SERVICE Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	1,113	1,211	513	432	3,269
5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	1	-	-	1	43	67	21	4	135
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	86	220	91	21	418
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4	30
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	-	-	1	-	1	8	11	2	2	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	1	-	-	1	74	129	114	1	318
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	13	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	5
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	4	1	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	ALLERGIES Report Period					BAGGAGE Report Period					CARGO Report Period					CHARGES Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aerolineas Argentinas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	2	1	6	1	10	278	267	147	149	841	18	17	7	5	47	4	11	14	12	41
Air Canada Regional	-	-	-	-	-	12	20	7	-	39	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1
Air China	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air France	-	-	-	-	-	3	4	7	5	19	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	-	-	1	-	1	18	25	16	9	68	3	-	1	-	4	1	4	2	1	8
Alaska Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alitalia	-	-	-	-	-	6	6	1	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	7	2	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
British Airways	-	-	-	-	-	1	1	2	1	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
British Midland	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calm Air	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canada 3000	-	-	-	-	-	13	27	22	1	63	1	-	1	-	2	4	-	3	-	7
Canadian Regional Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CanJet	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Continental Airlines	-	-	-	-	-	1	6	1	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corse Air International	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Czech Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EgyptAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

DENIED BOARDING Report Period					FARES Report Period					FREQUENT FLYER PROGRAM Report Period					QUALITY OF SERVICE Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	1,113	1,211	513	432	3,269
5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	1	-	-	1	43	67	21	4	135
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	86	220	91	21	418
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4	30
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	-	-	1	-	1	8	11	2	2	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	1	-	-	1	74	129	114	1	318
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	13	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	5
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	4	1	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	ALLERGIES Report Period					BAGGAGE Report Period					CARGO Report Period					CHARGES Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KLM Airlines	-	-	-	-	-	3	5	4	2	14	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Korean Air Lines Co.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	12	3	2	-	17	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lufthansa	-	-	-	-	-	5	2	-	2	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mexicana	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Multiple Air Carriers	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No Specific Carrier Identified	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Northwest Airlines	-	-	1	-	1	2	3	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Olympic Airways	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pakistan International	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	3	1	2	3	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Aviation	-	1	-	-	1	3	14	-	-	17	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	-	-	-	-	-	4	2	5	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TACA International	-	-	-	-	-	5	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	-	-	-	-	2	5	4	2	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
US Airways	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Total	**2**	**2**	**9**	**1**	**14**	**392**	**423**	**235**	**190**	**1,240**	**24**	**18**	**9**	**5**	**56**	**15**	**19**	**20**	**13**	**67**

DENIED BOARDING Report Period					FARES Report Period					FREQUENT FLYER PROGRAM Report Period					QUALITY OF SERVICE Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	2	5	1	1	1	-	3	-	-	-	-	-	6	4	6	7	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	3	1	1	24
-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	10	5	-	-	15
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	8
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	9	4	1	17
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	4	1	7
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	6	14
-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	4	-	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	2	5
2	5	1	-	8	1	3	1	-	5	-	2	-	-	2	45	100	5	-	150
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	2	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	7	10	9	45
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	3	12	6	6	27
1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4	3	-	1	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
-	1	-	-	1	1	-	-	2	3	-	-	-	-	-	1	1	3	-	5
108	171	97	93	469	70	68	49	27	214	109	229	93	74	505	1,514	1,862	828	510	4,714

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	ALLERGIES Report Period					BAGGAGE Report Period					CARGO Report Period					CHARGES Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KLM Airlines	-	-	-	-	-	3	5	4	2	14	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Korean Air Lines Co.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	12	3	2	-	17	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lufthansa	-	-	-	-	-	5	2	-	2	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mexicana	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Multiple Air Carriers	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No Specific Carrier Identified	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Northwest Airlines	-	-	1	-	1	2	3	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Olympic Airways	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pakistan International	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	3	1	2	3	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Aviation	-	1	-	-	1	3	14	-	-	17	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	-	-	-	-	-	4	2	5	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TACA International	-	-	-	-	-	5	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	-	-	-	-	2	5	4	2	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
US Airways	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Total	**2**	**2**	**9**	**1**	**14**	**392**	**423**	**235**	**190**	**1,240**	**24**	**18**	**9**	**5**	**56**	**15**	**19**	**20**	**13**	**67**

DENIED BOARDING Report Period					FARES Report Period					FREQUENT FLYER PROGRAM Report Period					QUALITY OF SERVICE Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	2	5	1	1	1	-	3	-	-	-	-	-	6	4	6	7	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	3	1	1	24
-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	10	5	-	-	15
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	8
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	9	4	1	17
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	4	1	7
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	6	14
-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	4	-	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	2	5
2	5	1	-	8	1	3	1	-	5	-	2	-	-	2	45	100	5	-	150
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	2	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	7	10	9	45
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	3	12	6	6	27
1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4	3	-	1	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
-	1	-	-	1	1	-	-	2	3	-	-	-	-	-	1	1	3	-	5
108	171	97	93	469	70	68	49	27	214	109	229	93	74	505	1,514	1,862	828	510	4,714

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	RESERVATIONS Report Period					SAFETY Report Period					SCHEDULE Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aerolineas Argentinas	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	82	171	46	60	359	24	66	39	26	155	458	477	241	240	1,416
Air Canada Regional	2	7	3	-	12	-	3	-	-	3	27	27	15	10	79
Air China	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air France	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	7
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	7	19	12	1	39	16	38	15	4	73	39	126	47	20	232
Alaska Airlines	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
Alitalia	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	3	8	2	-	13
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7	6	-	34
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	3
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
British Airways	1	1	-	1	3	-	-	-	1	1	-	3	3	-	6
British Mid!and	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Calm Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Canada 3000	3	11	20	-	34	7	11	10	-	28	30	67	140	1	238
Canadian Regional Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
CanJet	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	5	-	-	5
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	3	1	-	4	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Continental Airlines	-	2	-	-	2	1	3	-	-	4	2	5	2	1	10
Corse Air International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Czech Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
EgyptAir	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	SMOKING Report Period					TICKET Report Period					UNACCOMPANIED MINORS Report Period					UNRULY PASSENGER Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	102	181	130	150	563	9	5	8	1	23	8	11	7	5	31
	-	-	-	-	-	-	9	3	1	13	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	5	6	14	7	32	-	2	1	-	3	-	2	2	-	4
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	2	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	2	2	2	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	1	2	4	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	8	15	44	5	72	-	-	5	-	5	1	6	1	-	8
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	RESERVATIONS Report Period					SAFETY Report Period					SCHEDULE Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aerolineas Argentinas	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	82	171	46	60	359	24	66	39	26	155	458	477	241	240	1,416
Air Canada Regional	2	7	3	-	12	-	3	-	-	3	27	27	15	10	79
Air China	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air France	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	7
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	7	19	12	1	39	16	38	15	4	73	39	126	47	20	232
Alaska Airlines	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
Alitalia	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	3	8	2	-	13
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7	6	-	34
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	3
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
British Airways	1	1	-	1	3	-	-	-	1	1	-	3	3	-	6
British Midland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Calm Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Canada 3000	3	11	20	-	34	7	11	10	-	28	30	67	140	1	238
Canadian Regional Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
CanJet	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	5	-	-	5
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	3	1	-	4	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Continental Airlines	-	2	-	-	2	1	3	-	-	4	2	5	2	1	10
Corse Air International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Czech Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
EgyptAir	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

SMOKING Report Period					TICKET Report Period					UNACCOMPANIED MINORS Report Period					UNRULY PASSENGER Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	102	181	130	150	563	9	5	8	1	23	8	11	7	5	31
-	-	-	-	-	-	9	3	1	13	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	5	6	14	7	32	-	2	1	-	3	-	2	2	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	2	2	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	1	2	4	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	8	15	44	5	72	-	-	5	-	5	1	6	1	-	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	RESERVATIONS Report Period					SAFETY Report Period					SCHEDULE Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
KLM Airlines	2	2	-	-	4	-	1	1	-	2	1	1	1	3	6
Korean Air Lines Co.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	3
Lufthansa	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	2	1	1	-	4
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Mexicana	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2
Multiple Air Carriers	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6
No Specific Carrier Identified	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
Northwest Airlines	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	3	1	1	3	8
Olympic Airways	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
Pakistan International	1	-	1	1	3	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	1	4
Royal Aviation	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	1	-	-	1	2	2	12	1	-	15	9	2	7	12	30
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TACA International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	1	-	2	3	1	-	-	-	1	1	13	4	1	19
US Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	1	-	-	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	4
Total	**105**	**246**	**86**	**71**	**508**	**66**	**151**	**69**	**34**	**320**	**637**	**819**	**489**	**309**	**2,254**

	SMOKING Report Period					TICKET Report Period					UNACCOMPANIED MINORS Report Period					UNRULY PASSENGER Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	2	2	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	5	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	4	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	3	14	1	-	18	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	1	-	-	1	-	-	5	-	5	1	-	-	-	1	-	3	1	1	5
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	5	2	5	12	-	-	-	-	-	2	-	2	-	4
	1	1	-	-	2	146	251	228	195	820	12	11	15	1	39	11	24	13	8	56

MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

	RESERVATIONS Report Period					SAFETY Report Period					SCHEDULE Report Period				
CARRIER	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
KLM Airlines	2	2	-	-	4	-	1	1	-	2	1	1	1	3	6
Korean Air Lines Co.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	3
Lufthansa	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	2	1	1	-	4
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Mexicana	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2
Multiple Air Carriers	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6
No Specific Carrier Identified	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
Northwest Airlines	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	3	1	1	3	8
Olympic Airways	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
Pakistan International	1	-	1	1	3	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	1	4
Royal Aviation	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	1	-	-	1	2	2	12	1	-	15	9	2	7	12	30
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TACA International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	1	-	2	3	1	-	-	-	1	1	13	4	1	19
US Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	1	-	-	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	4
Total	**105**	**246**	**86**	**71**	**508**	**66**	**151**	**69**	**34**	**320**	**637**	**819**	**489**	**309**	**2,254**

	SMOKING Report Period					TICKET Report Period					UNACCOMPANIED MINORS Report Period					UNRULY PASSENGER Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	2	2	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	5	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	4	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	3	14	1	-	18	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	1	-	-	1	-	-	5	-	5	1	-	-	-	1	-	3	1	1	5
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	5	2	5	12	-	-	-	-	-	2	-	2	-	4
	1	1	-	-	2	146	251	228	195	820	12	11	15	1	39	11	24	13	8	56

Grand Total

Aeroflot	12
Aerolineas Argentinas	6
Agences d'Affrètement	3
Air Afrique	1
Air Canada	7,760
Air Canada Regional	313
Air China	5
Air Creebec	4
Air France	60
Air Georgian	7
Air India	1
Air Inuit	4
Air Jamaica	1
Air New Zealand	5
Air Pacific	4
Air Transat A.T.	902
Alaska Airlines	12
Alitalia	51
Alta Flights (Charters)	4
America West Airlines	3
American Airlines	90
Ansett Worldwide	6
Austrian Airlines	3
Bearskin Lake Air Service	5
Biman Bangladesh Airlines	1
Bradley Air Services	8
British Airways	50
British Midland	6
BWIA	6
Calm Air	3
Canada 3000	816
Canadian Regional Airlines	3
CanJet	17
Capital City Air	5
Cathay Pacific Airways	10
Central Mountain Air	6
China Airlines	1
China Southern Airlines	3
Continental Airlines	48
Corse Air International	2
Cubana	20
Czech Airlines	8
Delta Air Lines	13
EgyptAir	4
El Al Israel Airlines	1
Emirates Airlines	7
Finnair OYJ	6
Guyana Airways	1
Horizon Air Industries	4
Iberia	1
Iran Air	2
Japan Airlines Company	3
Kelowna	2
KLM Airlines	65
Korean Air Lines Co.	10
Labrador Airways	1
LACSA	53
Lufthansa	37
Malaysian Airlines	2
Malev Hungarian	3
Martinair Holland N.V.	3
Mesa Airlines	1
Mexicana	15
Multiple Air Carriers	35
No Specific Carrier Identified	10
Northwest Airlines	34
Olympic Airways	25
Pakistan International	20
Provincial Airlines	6
Régionnair	1
Royal Air Maroc	19
Royal Aviation	318
Royal Jordanian	2
SABENA	3
Sata Internacional	4
Singapore Airlines	3
Skyservice Aviation	126
SkyWest Airlines	2
Société d'Exploitation AOM	1
Swissair	1
TACA International	12
Thai Airways	3
Transavia Airlines C.V.	1
TWA Airlines	5
United Air Lines	74
US Airways	21
Virgin Atlantic Airways	8
WestJet	33
Total	**11,276**

Grand Total

Aeroflot	12
Aerolineas Argentinas	6
Agences d'Affrètement	3
Air Afrique	1
Air Canada	7,760
Air Canada Regional	313
Air China	5
Air Creebec	4
Air France	60
Air Georgian	7
Air India	1
Air Inuit	4
Air Jamaica	1
Air New Zealand	5
Air Pacific	4
Air Transat A.T.	902
Alaska Airlines	12
Alitalia	51
Alta Flights (Charters)	4
America West Airlines	3
American Airlines	90
Ansett Worldwide	6
Austrian Airlines	3
Bearskin Lake Air Service	5
Biman Bangladesh Airlines	1
Bradley Air Services	8
British Airways	50
British Midland	6
BWIA	6
Calm Air	3
Canada 3000	816
Canadian Regional Airlines	3
CanJet	17
Capital City Air	5
Cathay Pacific Airways	10
Central Mountain Air	6
China Airlines	1
China Southern Airlines	3
Continental Airlines	48
Corse Air International	2
Cubana	20
Czech Airlines	8
Delta Air Lines	13
EgyptAir	4
El Al Israel Airlines	1
Emirates Airlines	7
Finnair OYJ	6
Guyana Airways	1
Horizon Air Industries	4
Iberia	1
Iran Air	2
Japan Airlines Company	3
Kelowna	2
KLM Airlines	65
Korean Air Lines Co.	10
Labrador Airways	1
LACSA	53
Lufthansa	37
Malaysian Airlines	2
Malev Hungarian	3
Martinair Holland N.V.	3
Mesa Airlines	1
Mexicana	15
Multiple Air Carriers	35
No Specific Carrier Identified	10
Northwest Airlines	34
Olympic Airways	25
Pakistan International	20
Provincial Airlines	6
Régionnair	1
Royal Air Maroc	19
Royal Aviation	318
Royal Jordanian	2
SABENA	3
Sata Internacional	4
Singapore Airlines	3
Skyservice Aviation	126
SkyWest Airlines	2
Société d'Exploitation AOM	1
Swissair	1
TACA International	12
Thai Airways	3
Transavia Airlines C.V.	1
TWA Airlines	5
United Air Lines	74
US Airways	21
Virgin Atlantic Airways	8
WestJet	33
Total	**11,276**

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Janvier 2002 à Juin 2002

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002

Imprimé et relié au Canada.

ISBN 0-662-66927-4

Nº de catalogue TW1-5/2002-1

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports ainsi que sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca

Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou le numéro sans frais 1 888 222-2592

Vous pouvez écrire au commissaire à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Décembre 2002

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1er janvier 2002 au 30 juin 2002.

La commissaire,

Liette Lacroix Kenniff

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Message du commissaire 1

Introduction 3

- Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien 3
- Le processus de traitement des plaintes 4
- Pour joindre le commissaire 5

Constatations 6

- Nombre de plaintes reçues 8
- Plaintes par transporteur 9
- Sujets des plaintes – Tous les transporteurs 10
- Sujets des plaintes – Air Canada 12
- Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens 14
- Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers 15
- Sujets des plaintes – Qualité du service 16
- Plaintes réglées 17
- Satisfaction 19
- Légitimité 19
- Sujets des plaintes – Horaires de vols 20
- Sujets des plaintes – Manutention des bagages 20
- Sujets des plaintes – Programmes pour grands voyageurs 20
- Règlement des plaintes 21
- Plaintes par province ou territoire 22
- Plaintes par mois 23
- Plaintes réglées par mois 24

Recommandations 25

Tableau principal –
Tous les transporteurs et tous les sujets des plaintes 28

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Durant plus de 35 années consacrées à l'industrie du transport aérien, j'ai eu la chance de m'impliquer dans la prestation de services aux voyageurs, depuis le premier contact lors de la réservation, en passant par l'émission du billet, l'enregistrement des bagages, le choix du menu et de vins offerts à bord jusqu'à l'aménagement intérieur de la cabine, aussi bien pour les vols intérieurs que pour les vols long-courrier à destination

de l'Europe et de l'Asie. J'ai été appelée à diriger des projets visant à élargir la gamme de produits offerts et à corriger les lacunes de systèmes et de procédures qui suscitaient le mécontentement des clients. À titre de gestionnaire des relations à la clientèle, après avoir écouté les plaintes et traité les réclamations des passagers, j'ai pu contribuer à remédier aux lacunes du service à la clientèle.

J'ai œuvré au sein de l'industrie du transport aérien pendant des années, ce qui me sert grandement dans mes fonctions d'observatrice extérieure. L'expérience m'a appris que la satisfaction des passagers tient de la capacité des transporteurs aériens de répondre aux besoins fondamentaux suivants :

- un accès facile à l'information sur les prix et les conditions se rattachant aux billets d'avion;
- une attente raisonnable au comptoir d'enregistrement des bagages;
- un siège confortable dans un espace adéquat à bord de l'avion;
- des bagages livrés en bon état et sans retard dès l'arrivée du vol.

Mais avant tout, c'est l'attitude du personnel de première ligne qui fait toute la différence. Un préposé d'escale maussade, un agent de bord peu souriant ou un préposé aux bagages insouciant, voilà ce qui demeurera dans la mémoire du voyageur, qui déterminera son choix d'une compagnie aérienne, et influera sur sa décision de voyager par avion lors de futurs déplacements. Malheureusement, l'attitude du personnel des compagnies aériennes figure toujours en tête des plaintes adressées au commissaire.

Des situations imprévues, comme les retards, les changements d'itinéraire, les annulations de vols, l'attitude de son personnel et la façon dont une compagnie aérienne gère ces imprévus, détermineront si celle-ci pourra compter sur la bonne volonté de ses clients ou s'ils seront portés à faire des réclamations et à se plaindre au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Beaucoup de plaintes découlent du fait que la ligne aérienne n'a pas tenu les passagers au courant de la situation lors de retards prolongés et de bouleversements d'horaires. La communication engendre la confiance, alors que le silence engendre le stress. Lorsque leur vol est retardé, les passagers veulent en connaître la raison. Ils accepteront mieux les retards de vol si les compagnies aériennes les tiennent au courant des problèmes et des solutions envisagées. En revanche, le manque de communication suscitera l'exaspération et la colère, qui se traduiront par des plaintes et des demandes de dédommagement.

Le présent rapport, le quatrième depuis la création du Bureau du commissaire en juillet 2000, porte sur les plaintes reçues au cours du mandat de mon prédécesseur, Bruce Hood. Pendant son mandat, un système efficace de traitement des plaintes a été créé par une équipe de l'Office des transports du Canada, qui examine chaque plainte avec tact et équité. Je suis redevable aux membres de la Division des enquêtes sur les plaintes, qui ont assuré le bon fonctionnement du système pendant la période de transition entre la fin du mandat de monsieur Hood le 31 juillet 2002 et mon entrée en fonction le 1er octobre 2002.

Bien que tout laisse penser que la mise sur pied du Bureau du commissaire a amené les transporteurs aériens à accorder plus d'attention au traitement et au règlement des plaintes de clients, l'afflux de plaintes dont est saisi le Bureau persiste. Il serait difficile de produire des données qui nous permettent de mesurer avec exactitude le degré de satisfaction des voyageurs puisque, contrairement aux transporteurs américains, les transporteurs canadiens ne sont pas tenus de publier des données qui nous permettraient de mesurer le degré de satisfaction des voyageurs en comparant le nombre de passagers transportés avec le nombre de plaintes signalées. Rappelons cependant que près de 5 000 plaintes ont été adressées au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien concernant les retards, l'acheminement des bagages, les refus d'embarquement et l'attitude des employés. De toute évidence, il y a amplement place à l'amélioration. Et notre travail se poursuit.

Alors qu'il existe des règlements, des directives et des tarifs qui dictent aux transporteurs les montants des dédommagements qu'ils doivent verser à leurs clients lorsque leurs bagages sont endommagés ou perdus, il n'existe pas de règles toutes faites pour réparer les torts causés aux voyageurs qui ont reçu un mauvais service. C'est sur ce plan que les interventions du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ont été particulièrement efficaces. Grâce à l'intervention du commissaire, les compagnies aériennes ont majoré dans plusieurs cas leurs offres initiales de règlement. De plus, à la lumière des tendances signalées et constatées par le Bureau, les compagnies aériennes ont pris de nombreuses mesures pour résoudre des problèmes systémiques.

Mon but est de résoudre les différends entre les passagers et les lignes aériennes, de me fonder sur les plaintes reçues des passagers, en l'absence d'autres données plus concrètes, pour surveiller la qualité des services fournis, et de continuer de recommander des changements qui permettront d'améliorer le degré de satisfaction des voyageurs.

Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000, en réaction aux inquiétudes exprimées au sujet de la qualité du transport aérien au Canada au cours de la période de restructuration de cette industrie. Il intervient comme tiers impartial pour régler les différends entre les consommateurs et les transporteurs aériens qui exploitent des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada.

Ce Bureau fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente divers modes de transport de compétence fédérale, notamment les transports aérien, ferroviaire et maritime, et l'accessibilité des personnes ayant une déficience à ces modes de transport. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, qui lui permettent de rendre des décisions exécutoires concernant des plaintes d'infractions aux règlements visant notamment les prix, les tarifs, les passagers turbulents et la réduction des services. Le commissaire n'a cependant pas le pouvoir d'imposer un règlement aux parties.

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, le commissaire est chargé principalement d'examiner un vaste éventail de plaintes concernant le transport aérien et d'en faciliter la résolution. Les plaintes adressées au commissaire sont regroupées et analysées dans des rapports semestriels. Ces rapports indiquent notamment le nombre et la nature des plaintes des consommateurs concernant le transport aérien, le mode de traitement de ces plaintes et tout problème systémique dans l'industrie du transport aérien que le commissaire aurait constaté.

La plupart des plaintes adressées au commissaire concernent la qualité des services fournis par les transporteurs aériens, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Comme le transport aérien intérieur est largement déréglementé, les transporteurs exploitant des vols intérieurs sont libres, dans l'ensemble, d'adopter les structures de prix et les modalités de transport qu'ils jugent appropriées. Toutefois, celles-ci doivent être claires, raisonnables et ne peuvent être injustement discriminatoires.

Les transporteurs exploitant des vols internationaux en provenance ou à destination du Canada exercent leurs activités dans un contexte un peu plus restrictif, ceux-ci étant tenus de respecter un certain nombre d'accords bilatéraux de transport aérien et d'accords entre transporteurs. Les transporteurs internationaux jouissent quand même de beaucoup de latitude pour déterminer les modalités de transport qu'ils appliqueront. Ces modalités de transport doivent tout de même être claires, justes et raisonnables.

Les tarifs des transporteurs aériens doivent indiquer non seulement les prix, et les frais, mais aussi leurs modalités de transport. Les transporteurs doivent respecter en tout temps leurs tarifs. Par exemple, le transporteur qui perd les bagages d'un passager doit l'indemniser conformément aux règles concernant la perte de bagages stipulées dans son tarif. Les transporteurs doivent également mettre ces tarifs à la disposition du public sur demande.

Le Bureau du commissaire est saisi d'un nombre considérable de plaintes dues à une application ou à une interprétation erronée d'une disposition particulière du tarif d'un transporteur par les employés de première ligne de ce dernier.

Le commissaire bénéficie de l'assistance du personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes de l'Office et peut consulter d'autres employés de l'Office pour obtenir des conseils de nature juridique ou autre concernant des questions comme les tarifs et les prix.

Le Bureau du commissaire renvoie à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes ou les aspects de celles-ci qui relèvent de leur compétence, comme les plaintes touchant à la sécurité, aux politiques de transport et aux pratiques anticoncurrentielles. Si le commissaire reçoit une plainte qui soulève plusieurs questions, dont certaines ne sont pas de son ressort, il traitera les questions qu'il est habilité à examiner et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes du commissaire est structuré de façon à donner aux transporteurs aériens l'occasion de régler eux-mêmes le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention d'une tierce partie.

Le commissaire conseille donc aux clients insatisfaits d'adresser d'abord par écrit leurs plaintes aux transporteurs aériens concernés. Si un client envoie une plainte directement au commissaire sans l'avoir d'abord adressée par écrit au transporteur en question, la plainte sera transmise au transporteur, accompagnée d'une demande l'enjoignant de traiter la plainte dans un délai de 60 jours et de communiquer au commissaire les mesures prises pour régler la plainte. Ces plaintes sont dites de **niveau I**. Le nombre de plaintes de niveau I adressées au commissaire est assez élevé, mais leur traitement requiert en règle générale peu d'intervention de la part du personnel.

Si une plainte n'est pas traitée par le transporteur dans le délai prévu ou qu'elle n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, elle sera renvoyée au personnel supérieur du Bureau du commissaire, qui est chargé des enquêtes sur les plaintes, pour qu'il tente de négocier un règlement acceptable pour le plaignant et le transporteur aérien. Les plaintes qui atteignent ce stade de traitement sont classées au **niveau II**. Dans la mesure du possible, les enquêtes sur les plaintes sont menées de manière informelle et non conflictuelle avec la collaboration des intéressés. Si une enquête sur une plainte n'aboutit pas à une solution satisfaisante, la plainte est soumise au commissaire pour qu'il l'examine personnellement. Il interviendra auprès d'un transporteur lorsqu'il estime que ce dernier n'a pas réglé une plainte de façon appropriée. L'intervention du commissaire s'est révélée très efficace pour résoudre de nombreuses plaintes.

Le commissaire peut décider, dans certains cas, de transmettre des plaintes à l'Office des transports du Canada. Celui-ci a le pouvoir d'obliger les transporteurs à respecter les modalités de transport énoncées dans leur tarif. Il peut aussi obliger les transporteurs à indemniser un passager pour les dépenses qu'il a dû encourir en raison de leur inobservation des obligations prévues dans leurs tarifs. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'obliger les transporteurs de dédommager des passagers pour, par exemple, les souffrances et douleurs, l'angoisse, la perte de jouissance, et la perte de revenu qu'ils auraient subis. Il appartient aux tribunaux civils de trancher ces questions.

Pour joindre le commissaire

Les plaignants ayant d'abord adressé leur plainte au transporteur concerné, mais qui n'ont pas obtenu une réponse satisfaisante, sont invités à soumettre leur plainte par écrit au commissaire par courrier, par télécopieur ou en remplissant le formulaire à cet effet sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Les personnes peuvent communiquer sans frais avec le centre d'appels (1 888 222-2592) pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du Bureau du commissaire. Les préposés bilingues du centre d'appels ont répondu à plus de 9 300 appels de consommateurs entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002.

Des renseignements au sujet du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et du processus de traitement des plaintes sont disponibles sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Le site contient aussi des publications et des liens utiles vers les sites d'organismes du transport aérien, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs.

CONSTATATIONS

Compte tenu de la complexité de l'industrie du transport aérien, des nouvelles réalités qui y prévalent et des caractéristiques propres au contexte canadien de cette industrie, il est souvent difficile d'établir des comparaisons fondées uniquement sur des statistiques. Cela dit, les données recueillies par le Bureau du commissaire au cours des quatre périodes de rapport depuis juillet 2000 brossent un tableau assez juste des services auxquels les Canadiens s'attendent et méritent de recevoir des transporteurs aériens avec qu'ils voyagent et dont ils dépendent.

Le nombre de plaintes a diminué depuis le plus fort des transformations qu'a connues l'industrie canadienne du transport aérien qui correspond à la deuxième période de rapport, soit de janvier à juin 2001. Durant cette période, le gros du mécontentement des consommateurs visait Air Canada, qui s'efforçait alors de fusionner sa culture d'entreprise et sa culture opérationnelle avec celles des Lignes aériennes Canadien International dont elle s'était portée acquéreur en décembre 1999. Air Canada, qui détient actuellement environ 70 % des parts du marché canadien du transport aérien, continue de faire l'objet d'un plus grand nombre de plaintes que tous les autres transporteurs réunis.

Les statistiques compilées sur une période de deux ans révèlent plusieurs faits intéressants. L'examen des 4 950 plaintes reçues entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 a permis de constater les points suivants :

- 91 % des plaintes ont visé 15 des 80 transporteurs aériens mentionnés dans le présent rapport;
- 67 % des plaintes concernent Air Canada et ses affiliés régionaux;
- 42 % des plaintes portent sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol et 11 % sur la manutention des bagages;
- 81 % des plaintes reçues par le commissaire depuis le 5 juillet 2000 avaient été réglées au 30 juin 2002;
- du nombre de plaintes de niveau II réglées, 64 % l'ont été de façon complètement ou partiellement satisfaisante, selon les personnes les ayant déposées.

D'autres faits intéressants sont révélés en comparant les plaintes reçues entre la première année et la deuxième année du mandat du commissaire, c'est-à-dire entre les périodes de juillet 2000 à juin 2001, et de juillet 2001 à juin 2002 :

- le nombre de plaintes a diminué de 20 %, passant de 2 745 au cours de la première année à 2 205 au cours de la deuxième;
- le nombre de questions soulevées dans l'ensemble des plaintes est passé de 7 486 à 3 782, une diminution de 49 %;

Types de plaintes

Niveau I : Plainte d'un client qui s'adresse directement au commissaire sans d'abord communiquer par écrit avec le transporteur concerné.

Niveau II : Plainte d'un client qui s'adresse au commissaire, parce que le transporteur n'a pas répondu à sa plainte écrite ou qu'il a fourni une réponse insatisfaisante.

- les plaintes concernant la qualité du service ont chuté de 3 374 à 1 338, une diminution de 60 %;
- des baisses similaires ont aussi été observées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles concernant les horaires de vol (recul de 45 %) et celles concernant la manutention des bagages (recul de 48 %).

En examinant les plaintes contre Air Canada et ses affiliés entre les deux périodes de rapport, le Bureau a remarqué ce qui suit :

- le nombre de plaintes a diminué de 26 %, passant de 1 913 la première année, à 1 424, la deuxième année;
- seulement 3 % des plaintes concernaient les affiliés régionaux d'Air Canada;
- le nombre de questions soulevées dans l'ensemble des plaintes a baissé de 50 %, passant de 5 389 la première année à 2 684 la deuxième année;
- les plaintes concernant la qualité du service ont diminué de 60 %, passant de 2 434 la première année à 970 la deuxième année;
- des baisses similaires ont aussi été enregistrées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles des horaires de vol (recul de 49 %), de la manutention des bagages (recul de 47 %) et du programme Aéroplan (recul de 50 %).

Quatrième période

Les tableaux suivants indiquent le nombre et la nature des plaintes envoyées au commissaire entre le 1er janvier 2002 et le 30 juin 2002, et renferment des données comparatives pour les trois périodes de rapport antérieures. À de rares exceptions, l'information placée à la suite des tableaux fait référence à la quatrième période de rapport.

Il se pourrait que les statistiques figurant dans ces tableaux diffèrent légèrement de celles incluses dans les trois premiers rapports du commissaire. Ces différences mineures tiennent au caractère dynamique de la base de données des plaintes, qui rend compte du statut actuel des plaintes. Par exemple, si des plaintes de niveau I sont passées au niveau II depuis le dernier rapport, les statistiques rendront compte du statut actuel de la plainte.

Périodes de rapport

Première : juillet 2000 – décembre 2000

Deuxième : janvier 2001 – juin 2001

Troisième : juillet 2001 – décembre 2001

Quatrième : janvier 2002 – juin 2002

- les plaintes concernant la qualité du service ont chuté de 3 374 à 1 338, une diminution de 60 %;
- des baisses similaires ont aussi été observées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles concernant les horaires de vol (recul de 45 %) et celles concernant la manutention des bagages (recul de 48 %).

En examinant les plaintes contre Air Canada et ses affiliés entre les deux périodes de rapport, le Bureau a remarqué ce qui suit :

- le nombre de plaintes a diminué de 26 %, passant de 1 913 la première année, à 1 424, la deuxième année;
- seulement 3 % des plaintes concernaient les affiliés régionaux d'Air Canada;
- le nombre de questions soulevées dans l'ensemble des plaintes a baissé de 50 %, passant de 5 389 la première année à 2 684 la deuxième année;
- les plaintes concernant la qualité du service ont diminué de 60 %, passant de 2 434 la première année à 970 la deuxième année;
- des baisses similaires ont aussi été enregistrées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles des horaires de vol (recul de 49 %), de la manutention des bagages (recul de 47 %) et du programme Aéroplan (recul de 50 %).

Quatrième période

Les tableaux suivants indiquent le nombre et la nature des plaintes envoyées au commissaire entre le 1er janvier 2002 et le 30 juin 2002, et renferment des données comparatives pour les trois périodes de rapport antérieures. À de rares exceptions, l'information placée à la suite des tableaux fait référence à la quatrième période de rapport.

Il se pourrait que les statistiques figurant dans ces tableaux diffèrent légèrement de celles incluses dans les trois premiers rapports du commissaire. Ces différences mineures tiennent au caractère dynamique de la base de données des plaintes, qui rend compte du statut actuel des plaintes. Par exemple, si des plaintes de niveau I sont passées au niveau II depuis le dernier rapport, les statistiques rendront compte du statut actuel de la plainte.

Périodes de rapport

Première : juillet 2000 – décembre 2000

Deuxième : janvier 2001 – juin 2001

Troisième : juillet 2001 – décembre 2001

Quatrième : janvier 2002 – juin 2002

Nombre de plaintes reçues

Le nombre de plaintes reçues par le Bureau du commissaire entre le 1er janvier et le 30 juin 2002, par rapport au nombre total de plaintes reçues durant chacune des trois périodes de rapport antérieures se répartit comme suit :

Période	Niveau I	Niveau II	Autre[1]	Total
Première	658	389	117	**1 164**
Deuxième	902	530	149	**1 581**
Troisième	759	278	143	**1 180**
Quatrième	620	257	148	**1 025**
Total	**2 939**	**1 454**	**557**	**4 950**

1 « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

- Pour chaque période, sauf la deuxième, un nombre à peu près similaire de plaintes a été enregistré. Toutefois, le nombre de plaintes a baissé légèrement au cours de la quatrième période, par rapport aux trois périodes antérieures.

- Sur les 1 025 plaintes reçues au cours de la quatrième période, 25 % étaient des plaintes de niveau II, qui nécessitaient une enquête approfondie du commissaire et du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes, 60 % étaient des plaintes de niveau I qui n'avaient pas encore été examinées par les transporteurs concernés et 14 % étaient des plaintes qui n'étaient pas du ressort du commissaire et qui ont été renvoyées aux autorités compétentes.

Plaintes par transporteur

Au cours de la période de juillet 2000 à juin 2002, le nombre de plaintes contre les 15 transporteurs canadiens et étrangers les plus fréquemment signalées par les plaignants se répartit comme suit :

Transporteur	Nombre	Pourcentage
Air Canada	3 216	65,0 %
Air Transat	385	7,8 %
Canada 3000	378	7,6 %
Air Canada Régional	122	2,5 %
Royal Aviation	104	2,1 %
Skyservice Aviation	63	1,3 %
KLM Airlines	39	0,8 %
American Airlines	34	0,7 %
Air France	31	0,6 %
United Airlines	27	0,5 %
British Airways	25	0,5 %
WestJet	25	0,5 %
Lufthansa	19	0,4 %
LACSA	18	0,4 %
Northwest Airlines	18	0,4 %
Tous les autres transporteurs	446	9,0 %
Total	**4 950**	**100,0 %**

- Air Canada et ses affiliés ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours des quatre périodes (67 % des plaintes reçues au cours de l'ensemble des quatre périodes et 71 % des plaintes reçues au cours de la quatrième période).

Nombre de plaintes reçues

Le nombre de plaintes reçues par le Bureau du commissaire entre le 1er janvier et le 30 juin 2002, par rapport au nombre total de plaintes reçues durant chacune des trois périodes de rapport antérieures se répartit comme suit :

Période	Niveau I	Niveau II	Autre[1]	Total
Première	658	389	117	**1 164**
Deuxième	902	530	149	**1 581**
Troisième	759	278	143	**1 180**
Quatrième	620	257	148	**1 025**
Total	**2 939**	**1 454**	**557**	**4 950**

1 « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

- Pour chaque période, sauf la deuxième, un nombre à peu près similaire de plaintes a été enregistré. Toutefois, le nombre de plaintes a baissé légèrement au cours de la quatrième période, par rapport aux trois périodes antérieures.

- Sur les 1 025 plaintes reçues au cours de la quatrième période, 25 % étaient des plaintes de niveau II, qui nécessitaient une enquête approfondie du commissaire et du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes, 60 % étaient des plaintes de niveau I qui n'avaient pas encore été examinées par les transporteurs concernés et 14 % étaient des plaintes qui n'étaient pas du ressort du commissaire et qui ont été renvoyées aux autorités compétentes.

Plaintes par transporteur

Au cours de la période de juillet 2000 à juin 2002, le nombre de plaintes contre les 15 transporteurs canadiens et étrangers les plus fréquemment signalées par les plaignants se répartit comme suit :

Transporteur	Nombre	Pourcentage
Air Canada	3 216	65,0 %
Air Transat	385	7,8 %
Canada 3000	378	7,6 %
Air Canada Régional	122	2,5 %
Royal Aviation	104	2,1 %
Skyservice Aviation	63	1,3 %
KLM Airlines	39	0,8 %
American Airlines	34	0,7 %
Air France	31	0,6 %
United Airlines	27	0,5 %
British Airways	25	0,5 %
WestJet	25	0,5 %
Lufthansa	19	0,4 %
LACSA	18	0,4 %
Northwest Airlines	18	0,4 %
Tous les autres transporteurs	446	9,0 %
Total	**4 950**	**100,0 %**

- Air Canada et ses affiliés ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours des quatre périodes (67 % des plaintes reçues au cours de l'ensemble des quatre périodes et 71 % des plaintes reçues au cours de la quatrième période).

Sujets des plaintes – Tous les transporteurs

Le nombre de plaintes contre l'ensemble des transporteurs se répartit selon les sujets comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 512	1 862	828	510	**4 712**
Horaire	636	818	489	310	**2 253**
Bagages	392	423	235	191	**1 241**
Billetterie	145	250	229	195	**819**
Programme pour grands voyageurs	109	228	92	76	**505**
Réservations	105	241	85	73	**504**
Refus d'embarquement	108	169	97	93	**467**
Sécurité	66	145	66	43	**320**
Prix du billet	70	67	49	27	**213**
Frais supplémentaires	15	19	20	13	**67**
Fret	24	18	9	5	**56**
Passagers turbulents	11	24	13	8	**56**
Mineurs non accompagnés	12	11	15	1	**39**
Allergies	2	2	9	1	**14**
Fumeur	1	1	0	0	**2**
Total	**3 208**	**4 278**	**2 236**	**1 546**	**11 268**

- 14 % de tous les sujets de plaintes ont été enregistrés durant la quatrième période alors que la deuxième période, de janvier à juin 2001, a connu un sommet de sujets de plaintes avec 38 %.
- Du nombre total de sujets de plaintes reçus au cours de la quatrième période, 33 % portaient sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol, 13 % sur les opérations de billetterie et 12 % sur la manutention des bagages.

Sujets des plaintes – Tous les transporteurs

Le nombre de plaintes contre l'ensemble des transporteurs se répartit selon les sujets comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 512	1 862	828	510	**4 712**
Horaire	636	818	489	310	**2 253**
Bagages	392	423	235	191	**1 241**
Billetterie	145	250	229	195	**819**
Programme pour grands voyageurs	109	228	92	76	**505**
Réservations	105	241	85	73	**504**
Refus d'embarquement	108	169	97	93	**467**
Sécurité	66	145	66	43	**320**
Prix du billet	70	67	49	27	**213**
Frais supplémentaires	15	19	20	13	**67**
Fret	24	18	9	5	**56**
Passagers turbulents	11	24	13	8	**56**
Mineurs non accompagnés	12	11	15	1	**39**
Allergies	2	2	9	1	**14**
Fumeur	1	1	0	0	**2**
Total	**3 208**	**4 278**	**2 236**	**1 546**	**11 268**

- 14 % de tous les sujets de plaintes ont été enregistrés durant la quatrième période alors que la deuxième période, de janvier à juin 2001, a connu un sommet de sujets de plaintes avec 38 %.
- Du nombre total de sujets de plaintes reçus au cours de la quatrième période, 33 % portaient sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol, 13 % sur les opérations de billetterie et 12 % sur la manutention des bagages.

Comment un transporteur peut-il pénaliser un client pour une erreur commise par un de ses employés qui connaît mal les politiques de l'entreprise? De toute façon, les employés devraient montrer un peu d'indulgence envers les clients.

Après un séjour de deux semaines à Ottawa, une grande voyageuse a demandé de devancer son vol de retour à Calgary avec escale à Toronto d'un jour afin d'accompagner son père, qui était en visite au Canada, sur le même vol à destination de Toronto et de passer une dernière soirée avec lui à Toronto avant que ce dernier s'envole vers Glasgow. Le personnel d'Air Canada est resté sourd aux raisons qu'elle a invoquées pour vouloir partir plus tôt que prévu, soutenant que le billet qu'elle avait acheté au tarif « excursion » supposait un séjour d'un samedi soir obligatoire à Ottawa. Le personnel lui a expliqué qu'elle allait devoir acheter un autre billet au plein tarif de 400 $, pour prendre le même vol que celui de son père, ce qu'elle a refusé de faire. Elle a donc dû faire ses adieux à son père à Ottawa.

Quelques jours plus tard, l'étape Toronto-Calgary de son vol de retour allait connaître toute une série de problèmes. À son arrivée à l'aéroport de Toronto, le personnel de l'aéroport a offert à la voyageuse de prendre un autre vol qui partait plus tôt que le sien. L'avion qu'elle a pris a dû faire demi-tour à deux reprises en raison de problèmes mécaniques, avant qu'elle et les autres passagers soient obligés de prendre un autre vol qui partait plus tard dans la soirée. Dans la lettre que la plaignante a adressée à Air Canada, elle a mentionné les problèmes qu'a connus son vol et souligné qu'elle et les autres passagers ont fait preuve de patience, sachant que les retards, les complications et les erreurs surviennent inévitablement de temps en temps. Elle a ajouté dans sa lettre qu'elle aurait souhaité que la compagnie fasse preuve d'autant de compréhension à son égard lorsqu'elle a demandé l'autorisation de devancer son vol pour accompagner son père jusqu'à Toronto.

Après enquête, le Bureau du commissaire a conclu que le personnel d'Air Canada s'était trompé en refusant de devancer l'étape Ottawa-Toronto du vol, car le voyage, qui comptait des escales dans deux villes, s'étendait sur une période incluant deux samedis, satisfaisant ainsi à la durée minimum de séjour exigée pour profiter du tarif « excursion ». En guise d'indemnisation, Air Canada a remis à la voyageuse un bon de transport de 300 $.

Sujets des plaintes – Air Canada

Le nombre de sujets de plaintes contre Air Canada et ses affiliés selon les sujets se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 156	1 278	534	436	**3 404**
Horaire	485	504	256	250	**1 495**
Bagages	290	287	154	149	**880**
Billetterie	102	190	133	151	**576**
Programme pour grands voyageurs	108	223	92	73	**496**
Réservations	84	178	49	60	**371**
Refus d'embarquement	71	132	68	85	**356**
Sécurité	24	69	39	26	**158**
Prix du billet	59	59	42	21	**181**
Fret	18	18	7	5	**48**
Frais supplémentaires	4	12	14	12	**42**
Passagers turbulents	8	11	7	5	**31**
Mineurs non accompagnés	9	7	8	1	**25**
Allergies	2	1	6	1	**10**
Total	**2 420**	**2 969**	**1 409**	**1 275**	**8 073**

- Sur le nombre total de 1 546 sujets de plaintes durant la quatrième période, 82 %, ou 1 275, visaient Air Canada.
- Sur les plaintes visant Air Canada au cours de la quatrième période, 34 % concernaient la qualité du service, 20 % les horaires de vol, 12 % les opérations de billetterie, 12 % la manutention des bagages, 7 % le refus d'embarquement et 6 % le programme Aéroplan.
- Pour la toute première fois, le nombre de sujets de plaintes enregistrés concernant les opérations de billetterie s'est classé à la troisième place, avec 151 plaintes, devançant ainsi le nombre de plaintes concernant la manutention des bagages, qui s'élevait à 149.

Sujets des plaintes – Air Canada

Le nombre de sujets de plaintes contre Air Canada et ses affiliés selon les sujets se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 156	1 278	534	436	**3 404**
Horaire	485	504	256	250	**1 495**
Bagages	290	287	154	149	**880**
Billetterie	102	190	133	151	**576**
Programme pour grands voyageurs	108	223	92	73	**496**
Réservations	84	178	49	60	**371**
Refus d'embarquement	71	132	68	85	**356**
Sécurité	24	69	39	26	**158**
Prix du billet	59	59	42	21	**181**
Fret	18	18	7	5	**48**
Frais supplémentaires	4	12	14	12	**42**
Passagers turbulents	8	11	7	5	**31**
Mineurs non accompagnés	9	7	8	1	**25**
Allergies	2	1	6	1	**10**
Total	**2 420**	**2 969**	**1 409**	**1 275**	**8 073**

- Sur le nombre total de 1 546 sujets de plaintes durant la quatrième période, 82 %, ou 1 275, visaient Air Canada.
- Sur les plaintes visant Air Canada au cours de la quatrième période, 34 % concernaient la qualité du service, 20 % les horaires de vol, 12 % les opérations de billetterie, 12 % la manutention des bagages, 7 % le refus d'embarquement et 6 % le programme Aéroplan.
- Pour la toute première fois, le nombre de sujets de plaintes enregistrés concernant les opérations de billetterie s'est classé à la troisième place, avec 151 plaintes, devançant ainsi le nombre de plaintes concernant la manutention des bagages, qui s'élevait à 149.

Comme l'a souligné un passager, un partenariat ne se limite pas au partage de profits.

En guise de cadeau d'anniversaire, un couple de Vancouver a offert à leur fils, qui habite à Philadelphie, un billet d'avion non remboursable de 600 $ à destination de Vancouver à bord d'un vol prévu pour le 19 septembre, qui était assuré par United Airlines, partenaire d'Air Canada. Ébranlé par les événements du 11 septembre, leur fils a annulé le vol. Le personnel de United Airlines a accepté de rembourser le billet et enregistré dans son ordinateur lié à celui d'Air Canada un crédit d'un montant de 600 $ porté au compte de la carte de crédit du père. Le père, constatant que le remboursement n'était pas inscrit dans les deux relevés de carte de crédit qui ont suivi, a communiqué avec Air Canada, qui lui a répondu que la demande de remboursement ne se trouvait plus dans l'ordinateur. À la fin de décembre, n'ayant toujours pas reçu un remboursement, le père a téléphoné de nouveau à Air Canada, qui lui a répondu cette fois-ci que l'avis de remboursement ainsi que les renseignements sur ses communications précédentes avec la compagnie avaient disparu des dossiers.

Dans la lettre de plainte adressée au commissaire, le père a indiqué que les agents d'Air Canada étaient demeurés courtois, mais qu'ils esquivaient le problème ou étaient incapables d'intervenir pour lui obtenir un remboursement. De toute apparence, a-t-il ajouté, le partenariat entre Air Canada et United Airlines se limitait à la distribution de billets et ne prévoyait aucune responsabilité à l'égard des clients.

Le commissaire a été saisi de l'affaire quand Air Canada a finalement refusé la demande de remboursement sous prétexte que l'exemption aux restrictions portant sur les annulations de billets ne visait que les billets pour les vols du 11 au 14 septembre. Le Bureau du commissaire a communiqué avec United Airlines, qui lui a dit que, selon sa politique, le passager avait droit à un remboursement complet. Après avoir été informé de cette politique, Air Canada a accordé le plein remboursement sur le compte de la carte de crédit du père.

Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens

Le nombre de sujets de plaintes contre les transporteurs canadiens à l'exception d'Air Canada et de ses affiliés, selon les sujets, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	234	474	222	23	**953**
Horaire	100	257	200	26	**583**
Bagages	41	77	41	11	**170**
Billetterie	17	41	69	17	**144**
Programme pour grands voyageurs	0	2	0	0	**2**
Réservations	14	49	33	3	**99**
Refus d'embarquement	20	20	23	1	**64**
Sécurité	34	68	25	6	**133**
Prix du billet	6	6	5	4	**21**
Fret	6	0	2	0	**8**
Frais supplémentaires	6	6	5	1	**18**
Passagers turbulents	3	11	6	0	**20**
Mineurs non accompagnés	2	4	6	0	**12**
Allergies	0	1	1	0	**2**
Fumeur	0	1	0	0	**1**
Total	**483**	**1 017**	**638**	**92**	**2 230**

Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens

Le nombre de sujets de plaintes contre les transporteurs canadiens à l'exception d'Air Canada et de ses affiliés, selon les sujets, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	234	474	222	23	**953**
Horaire	100	257	200	26	**583**
Bagages	41	77	41	11	**170**
Billetterie	17	41	69	17	**144**
Programme pour grands voyageurs	0	2	0	0	**2**
Réservations	14	49	33	3	**99**
Refus d'embarquement	20	20	23	1	**64**
Sécurité	34	68	25	6	**133**
Prix du billet	6	6	5	4	**21**
Fret	6	0	2	0	**8**
Frais supplémentaires	6	6	5	1	**18**
Passagers turbulents	3	11	6	0	**20**
Mineurs non accompagnés	2	4	6	0	**12**
Allergies	0	1	1	0	**2**
Fumeur	0	1	0	0	**1**
Total	**483**	**1 017**	**638**	**92**	**2 230**

Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plaintes, selon les sujets et la période, contre les transporteurs étrangers détenant une licence de l'Office des transports du Canada se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	118	101	68	49	**336**
Horaire	49	56	30	33	**168**
Bagages	60	56	38	30	**184**
Billetterie	23	19	26	25	**93**
Programme pour grands voyageurs	1	2	0	2	**5**
Réservations	7	12	3	10	**32**
Refus d'embarquement	17	15	6	7	**45**
Sécurité	8	8	2	10	**28**
Prix du billet	5	2	2	2	**11**
Frais supplémentaires	5	1	1	0	**7**
Passagers turbulents	0	2	0	3	**5**
Mineurs non accompagnés	1	0	1	0	**2**
Allergies	0	0	2	0	**2**
Fumeur	1	0	0	0	**1**
Total	**295**	**274**	**179**	**171**	**919**

Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plaintes, selon les sujets et la période, contre les transporteurs étrangers détenant une licence de l'Office des transports du Canada se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	118	101	68	49	**336**
Horaire	49	56	30	33	**168**
Bagages	60	56	38	30	**184**
Billetterie	23	19	26	25	**93**
Programme pour grands voyageurs	1	2	0	2	**5**
Réservations	7	12	3	10	**32**
Refus d'embarquement	17	15	6	7	**45**
Sécurité	8	8	2	10	**28**
Prix du billet	5	2	2	2	**11**
Frais supplémentaires	5	1	1	0	**7**
Passagers turbulents	0	2	0	3	**5**
Mineurs non accompagnés	1	0	1	0	**2**
Allergies	0	0	2	0	**2**
Fumeur	1	0	0	0	**1**
Total	**295**	**274**	**179**	**171**	**919**

Sujets des plaintes – Qualité du service

Les sujets de plaintes concernant la qualité du service se répartissent comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Manque de communication	503	524	230	123	**1 380**
Attitude du personnel	367	482	205	125	**1 179**
Délai d'attente au téléphone	181	204	42	26	**453**
File d'attente/délai d'attente	180	148	63	56	**447**
Traitement de plainte	71	182	96	48	**397**
Repas	94	145	69	60	**368**
Autres	51	103	98	57	**309**
Matériel	65	74	25	15	**179**
Total	**1 512**	**1 862**	**828**	**510**	**4 712**

- Au cours de la quatrième période, 33 % des sujets de plaintes concernaient la qualité du service.

- Au cours de la quatrième période, 25 % des sujets de plaintes concernant la qualité du service résultaient de l'attitude du personnel, 24 % d'un manque de communication et 12 % de la qualité des repas.

Les erreurs sont inévitables. Toutefois, en refusant de reconnaître d'emblée son erreur et de dédommager le client qui en a été victime, un transporteur ne fait qu'aggraver le mécontentement du client.

Une cadre de Toronto avait réservé auprès d'Air Canada un vol aller-retour à destination de Vancouver durant les Fêtes. Avant son départ, elle décide de prolonger son séjour à Vancouver d'une semaine et paye des frais de modification de vol de 107 $. À son arrivée à l'aéroport de Vancouver pour prendre son vol de retour, elle apprend que son nom n'avait pas été enregistré pour le vol et que celui-ci avait était surréservé. Son nom et celui de 30 autres passagers sont placés sur une liste d'attente pour un vol ultérieur. Elle a dû attendre quatre heures avant de prendre un vol pour Toronto. De retour à Toronto, elle constate que, selon le billet d'avion qu'elle avait acheté initialement, elle avait réservé un siège côté hublot. À deux reprises, elle a écrit à Air Canada pour obtenir le remboursement du coût supplémentaire payé pour une place côté hublot, ce que la compagnie a refusé.

Le Bureau du commissaire a communiqué avec le transporteur et lui a signalé que la cliente devait de toute évidence se voir rembourser le coût d'un service qu'elle n'avait pas reçu. Air Canada s'est excusé de l'erreur et a envoyé un remboursement à la cliente. Cette dernière a remercié le Bureau du commissaire d'être parvenu à réveiller un « géant endormi » et a souligné que le manque d'intérêt de la direction d'Air Canada pour les plaintes légitimes de ses clients, à moins d'une intervention en leur nom par un organisme tiers, en dit long sur l'importance qu'elle accorde à ses clients.

Plaintes réglées

Le nombre de plaintes réglées par le Bureau du commissaire se répartit comme suit, selon la période et leur niveau :

Période	Niveau I	Niveau II	Autre[1]	Total
Première	345	56	88	**489**
Deuxième	800	126	136	**1 062**
Troisième	779	440	116	**1 335**
Quatrième	632	321	185	**1 138**
Total	**2 556**	**943**	**525**	**4 024**

1 « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

- Les transporteurs concernés ont réglé 64 % des plaintes de niveau I portées à leur attention.
- 23 % de l'ensemble des plaintes ont été réglées grâce à l'intervention directe du commissaire et/ou du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes.

Sujets des plaintes – Qualité du service

Les sujets de plaintes concernant la qualité du service se répartissent comme suit :

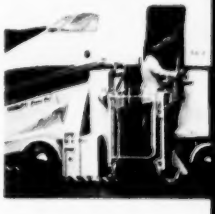
Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Manque de communication	503	524	230	123	**1 380**
Attitude du personnel	367	482	205	125	**1 179**
Délai d'attente au téléphone	181	204	42	26	**453**
File d'attente/délai d'attente	180	148	63	56	**447**
Traitement de plainte	71	182	96	48	**397**
Repas	94	145	69	60	**368**
Autres	51	103	98	57	**309**
Matériel	65	74	25	15	**179**
Total	**1 512**	**1 862**	**828**	**510**	**4 712**

- Au cours de la quatrième période, 33 % des sujets de plaintes concernaient la qualité du service.
- Au cours de la quatrième période, 25 % des sujets de plaintes concernant la qualité du service résultaient de l'attitude du personnel, 24 % d'un manque de communication et 12 % de la qualité des repas.

Les erreurs sont inévitables. Toutefois, en refusant de reconnaître d'emblée son erreur et de dédommager le client qui en a été victime, un transporteur ne fait qu'aggraver le mécontentement du client.

Une cadre de Toronto avait réservé auprès d'Air Canada un vol aller-retour à destination de Vancouver durant les Fêtes. Avant son départ, elle décide de prolonger son séjour à Vancouver d'une semaine et paye des frais de modification de vol de 107 $. À son arrivée à l'aéroport de Vancouver pour prendre son vol de retour, elle apprend que son nom n'avait pas été enregistré pour le vol et que celui-ci avait était surréservé. Son nom et celui de 30 autres passagers sont placés sur une liste d'attente pour un vol ultérieur. Elle a dû attendre quatre heures avant de prendre un vol pour Toronto. De retour à Toronto, elle constate que, selon le billet d'avion qu'elle avait acheté initialement, elle avait réservé un siège côté hublot. À deux reprises, elle a écrit à Air Canada pour obtenir le remboursement du coût supplémentaire payé pour une place côté hublot, ce que la compagnie a refusé.

Le Bureau du commissaire a communiqué avec le transporteur et lui a signalé que la cliente devait de toute évidence se voir rembourser le coût d'un service qu'elle n'avait pas reçu. Air Canada s'est excusé de l'erreur et a envoyé un remboursement à la cliente. Cette dernière a remercié le Bureau du commissaire d'être parvenu à réveiller un « géant endormi » et a souligné que le manque d'intérêt de la direction d'Air Canada pour les plaintes légitimes de ses clients, à moins d'une intervention en leur nom par un organisme tiers, en dit long sur l'importance qu'elle accorde à ses clients.



Plaintes réglées

Le nombre de plaintes réglées par le Bureau du commissaire se répartit comme suit, selon la période et leur niveau :

Période	Niveau I	Niveau II	Autre[1]	Total
Première	345	56	88	**489**
Deuxième	800	126	136	**1 062**
Troisième	779	440	116	**1 335**
Quatrième	632	321	185	**1 138**
Total	**2 556**	**943**	**525**	**4 024**

1 « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

- Les transporteurs concernés ont réglé 64 % des plaintes de niveau I portées à leur attention.
- 23 % de l'ensemble des plaintes ont été réglées grâce à l'intervention directe du commissaire et/ou du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes.

La perte on la livraison tardive des bagages peuvent ruiner des vacances. Un transporteur peut jouer sa réputation s'il connaît mal ses obligations d'indemnisation envers les clients dont les bagages sont perdus ou retardés.

Un couple de Britanniques avait décidé de prendre les « vacances de leur vie » en compagnie d'un autre couple pour souligner ensemble leur 40e anniversaire de mariage respectif, et avait réservé un an d'avance une croisière en Alaska pour le mois de septembre. Ils rencontrent le couple qui les accompagne à Toronto, et ensuite prennent un vol matinal d'Air Transat à destination de Vancouver, avant de monter à bord du paquebot. Une fois dans leur cabine, ils se rendent compte que deux valises contenant tous leurs effets personnels manquent. Par courtoisie, le croisiériste a offert au couple un crédit de 100 $ pour l'achat de vêtements dans les boutiques à bord du navire, ainsi que des services gratuits de blanchisserie et de nettoyage à sec, bien que c'était au transporteur aérien de livrer les bagages. Comme le couple ne trouvait pas de vêtements convenables à bord du navire, il a dû passer une journée à faire des achats dans les magasins de Juneau, pendant que les autres passagers ont pu profiter d'excursions. Sans tenues de soirée, le couple n'a pas pu assister à la soirée du capitaine. Leurs bagages ont enfin été livrés à bord du paquebot six jours après leur arrivée à Vancouver, soit un jour avant la fin de la croisière.

Trois mois plus tard, Air Transat a envoyé au couple, en guise de dédommagement, un chèque de 300 $, le montant ayant été calculé selon un taux pour les passagers de l'extérieur établi à 25 $ par jour par valise, jusqu'à concurrence de 175 $ par valise, après un délai d'attente de 24 heures. Non satisfait de l'indemnisation, le couple s'est plaint auprès du Bureau du commissaire. Le Bureau a constaté que le tarif du transporteur prévoyait des indemnisations pouvant atteindre jusqu'à 750 $ par passager. En conséquence, Air Transat a remboursé au couple 75 % des achats qu'il a dû faire à Juneau et à bord du paquebot, pour un total de 1 400 $.

Satisfaction

Le niveau de satisfaction à l'égard du règlement de plaintes se répartit comme suit :

Satisfaction[1]	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	45	78	164	148	**435**
Partielle	3	17	79	71	**170**
Nulle	8	31	198	101	**338**
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

1 Le niveau de satisfaction déclarée se fonde sur l'appréciation, par les personnes ayant formulé des plaintes de niveau II, des résultats obtenus par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Au moment de renvoyer une plainte de niveau I au transporteur visé pour qu'il y réponde directement, le Bureau du commissaire envoie une lettre au plaignant lui demandant de communiquer avec lui par écrit s'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. À moins d'être avisé du contraire, le Bureau estime que le plaignant est satisfait des résultats obtenus. Toutefois, le Bureau s'assure que les transporteurs répondent aux plaintes de niveau I sans tarder et que leurs réponses sont raisonnables et complètes. Si un transporteur ne respecte pas ces exigences ou que le plaignant avise le Bureau par écrit qu'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur, la plainte passe au niveau II.

- Au cours de la quatrième période, la majorité des plaignants, soit 68 %, ont été complètement ou partiellement satisfaits du règlement de leur plainte par le Bureau du commissaire.

Légitimité

D'après l'évaluation du commissaire, le nombre de plaintes réglées, selon leur niveau de légitimité, se répartit comme suit :

Légitimité	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	50	103	354	226	**733**
Partielle	3	15	59	72	**149**
Nulle	3	8	28	22	**61**
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

- Le commissaire et son personnel ont jugé que 94 % des plaintes qu'ils ont traitées et réglées étaient fondées.
- En revanche, ils ont estimé que seulement 6 % des plaintes qu'ils ont reçues étaient frivoles ou vexatoires.

Satisfaction

Le niveau de satisfaction à l'égard du règlement de plaintes se répartit comme suit :

Satisfaction[1]	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	45	78	164	148	**435**
Partielle	3	17	79	71	**170**
Nulle	8	31	198	101	**338**
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

1 Le niveau de satisfaction déclarée se fonde sur l'appréciation, par les personnes ayant formulé des plaintes de niveau II, des résultats obtenus par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Au moment de renvoyer une plainte de niveau I au transporteur visé pour qu'il y réponde directement, le Bureau du commissaire envoie une lettre au plaignant lui demandant de communiquer avec lui par écrit s'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. À moins d'être avisé du contraire, le Bureau estime que le plaignant est satisfait des résultats obtenus. Toutefois, le Bureau s'assure que les transporteurs répondent aux plaintes de niveau I sans tarder et que leurs réponses sont raisonnables et complètes. Si un transporteur ne respecte pas ces exigences ou que le plaignant avise le Bureau par écrit qu'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur, la plainte passe au niveau II.

- Au cours de la quatrième période, la majorité des plaignants, soit 68 %, ont été complètement ou partiellement satisfaits du règlement de leur plainte par le Bureau du commissaire.

Légitimité

D'après l'évaluation du commissaire, le nombre de plaintes réglées, selon leur niveau de légitimité, se répartit comme suit :

Légitimité	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	50	103	354	226	**733**
Partielle	3	15	59	72	**149**
Nulle	3	8	28	22	**61**
Total	**56**	**126**	**441**	**320**	**943**

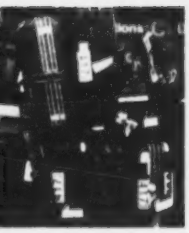
- Le commissaire et son personnel ont jugé que 94 % des plaintes qu'ils ont traitées et réglées étaient fondées.
- En revanche, ils ont estimé que seulement 6 % des plaintes qu'ils ont reçues étaient frivoles ou vexatoires.

Sujets des plaintes – Horaires de vols

Le nombre de sujets de plaintes concernant les horaires de vols, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Annulation	187	168	201	63	**619**
Retard	352	485	213	186	**1 236**
Modification	97	165	75	61	**398**
Total	**636**	**818**	**489**	**310**	**2 253**

Sujets des plaintes – Manutention des bagages



Le nombre de sujets de plaintes concernant la manutention des bagages, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Endommagés	49	70	45	34	**198**
Retardés	200	220	111	102	**633**
Excédentaires	14	21	6	6	**47**
Responsabilité	10	8	5	3	**26**
Perdus	114	95	60	44	**313**
Limite de taille	5	9	8	2	**24**
Total	**392**	**423**	**235**	**191**	**1 241**

Sujets des plaintes – Programmes pour grands voyageurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs se répartit comme suit, selon les sujets et la période :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Transformation des points	33	73	38	20	**164**
Réservations	21	72	7	19	**119**
Sièges disponibles	18	21	8	11	**58**
Autre	37	62	39	26	**164**
Total	**109**	**228**	**92**	**76**	**505**

Un programme de récompenses ne sert pas à grand chose s'il est mal appliqué.

Un homme de Winnipeg a voulu échanger ses points Aéroplan contre trois billets aller simple, pour lui et sa fille, pour un vol économique d'Air Canada vers Los Angeles, avec escale de 10 jours à Vancouver. Air Canada l'a informé que ses 25 000 milles aériens ne couvriraient qu'un billet aller-retour Winnipeg-Vancouver et qu'il allait devoir débourser 400 $ pour la portion Vancouver-Los Angeles du voyage. Dans une lettre adressée à Air Canada, la fille de cet homme a indiqué que son père avait accumulé suffisamment de points Aéroplan pour couvrir le coût de l'ensemble du voyage et qu'il avait droit à un remboursement. Sans répondre à la lettre, le transporteur a envoyé au père une prime de dédommagement de 1 000 milles aériens, qu'il a acceptée, mais uniquement en guise d'indemnisation partielle. Mécontente de l'offre d'Air Canada et de l'absence de réponse à sa lettre après cinq mois d'attente, la fille a communiqué avec le Bureau du commissaire pour obtenir de l'aide.

Le Bureau du commissaire a adressé à Air Canada deux lettres distinctes dans lesquelles il a demandé au transporteur de divulguer le nombre de milles aériens nécessaire pour l'ensemble du vol du père et de sa fille et le nombre de sièges alloués au programme Aéroplan sur chacun des vols en question. Le transporteur a répondu que les vols nécessitaient 25 000 points, mais n'a pas dit combien de sièges étaient alloués au programme Aéroplan sur ces vols. Le transporteur a également mentionné que l'affaire était réglée, le passager ayant accepté un dédommagement. Après une longue intervention, le centre Aéroplan d'Air Canada a envoyé une lettre d'excuses au passager et à sa fille et a accepté de créditer le compte du passager de 9 000 milles aériens supplémentaires. Comme un mille aérien vaut à peu près quatre cents, le nombre de milles qui lui ont été crédités équivaut à un billet de 400 $.

Règlement des plaintes

Les règlements demandés par les plaignants, selon leur type et la période, se répartissent comme suit :

Type	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Modification des politiques du transporteur	14	95	94	86	**289**
Excuses	221	293	164	79	**757**
Dédommagement	486	599	297	182	**1 564**
Contrepartie en guise d'indemnisation (points/coupon)	93	126	81	41	**341**
Explication	451	617	292	247	**1 607**
Remboursement	152	298	302	96	**848**
Modification des règlements	16	14	13	11	**54**
Total	**1 433**	**2 042**	**1 243**	**742**	**5 460**

Sujets des plaintes – Horaires de vols

Le nombre de sujets de plaintes concernant les horaires de vols, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Annulation	187	168	201	63	**619**
Retard	352	485	213	186	**1 236**
Modification	97	165	75	61	**398**
Total	**636**	**818**	**489**	**310**	**2 253**

Sujets des plaintes – Manutention des bagages

Le nombre de sujets de plaintes concernant la manutention des bagages, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Endommagés	49	70	45	34	**198**
Retardés	200	220	111	102	**633**
Excédentaires	14	21	6	6	**47**
Responsabilité	10	8	5	3	**26**
Perdus	114	95	60	44	**313**
Limite de taille	5	9	8	2	**24**
Total	**392**	**423**	**235**	**191**	**1 241**

Sujets des plaintes – Programmes pour grands voyageurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs se répartit comme suit, selon les sujets et la période :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Transformation des points	33	73	38	20	**164**
Réservations	21	72	7	19	**119**
Sièges disponibles	18	21	8	11	**58**
Autre	37	62	39	26	**164**
Total	**109**	**228**	**92**	**76**	**505**

Un programme de récompenses ne sert pas à grand chose s'il est mal appliqué.

Un homme de Winnipeg a voulu échanger ses points Aéroplan contre trois billets aller simple, pour lui et sa fille, pour un vol économique d'Air Canada vers Los Angeles, avec escale de 10 jours à Vancouver. Air Canada l'a informé que ses 25 000 milles aériens ne couvriraient qu'un billet aller-retour Winnipeg-Vancouver et qu'il allait devoir débourser 400 $ pour la portion Vancouver-Los Angeles du voyage. Dans une lettre adressée à Air Canada, la fille de cet homme a indiqué que son père avait accumulé suffisamment de points Aéroplan pour couvrir le coût de l'ensemble du voyage et qu'il avait droit à un remboursement. Sans répondre à la lettre, le transporteur a envoyé au père une prime de dédommagement de 1 000 milles aériens, qu'il a acceptée, mais uniquement en guise d'indemnisation partielle. Mécontente de l'offre d'Air Canada et de l'absence de réponse à sa lettre après cinq mois d'attente, la fille a communiqué avec le Bureau du commissaire pour obtenir de l'aide.

Le Bureau du commissaire a adressé à Air Canada deux lettres distinctes dans lesquelles il a demandé au transporteur de divulguer le nombre de milles aériens nécessaire pour l'ensemble du vol du père et de sa fille et le nombre de sièges alloués au programme Aéroplan sur chacun des vols en question. Le transporteur a répondu que les vols nécessitaient 25 000 points, mais n'a pas dit combien de sièges étaient alloués au programme Aéroplan sur ces vols. Le transporteur a également mentionné que l'affaire était réglée, le passager ayant accepté un dédommagement. Après une longue intervention, le centre Aéroplan d'Air Canada a envoyé une lettre d'excuses au passager et à sa fille et a accepté de créditer le compte du passager de 9 000 milles aériens supplémentaires. Comme un mille aérien vaut à peu près quatre cents, le nombre de milles qui lui ont été crédités équivaut à un billet de 400 $.

Règlement des plaintes

Les règlements demandés par les plaignants, selon leur type et la période, se répartissent comme suit :

Type	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Modification des politiques du transporteur	14	95	94	86	**289**
Excuses	221	293	164	79	**757**
Dédommagement	486	599	297	182	**1 564**
Contrepartie en guise d'indemnisation (points/coupon)	93	126	81	41	**341**
Explication	451	617	292	247	**1 607**
Remboursement	152	298	302	96	**848**
Modification des règlements	16	14	13	11	**54**
Total	**1 433**	**2 042**	**1 243**	**742**	**5 460**

Plaintes par province ou territoire

Le nombre de plaintes par période et par province ou territoire, se répartit comme suit :

	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Alberta	148	209	148	126	**631**
Colombie-Britannique	159	291	193	192	**835**
Île-du-Prince-Édouard	6	1	3	7	**17**
Manitoba	39	49	47	36	**171**
Nouveau-Brunswick	17	24	14	17	**72**
Nouvelle-Écosse	27	52	36	21	**136**
Nunavut	1	2	3	5	**11**
Ontario	577	741	474	384	**2 176**
Québec	81	84	89	75	**329**
Saskatchewan	15	31	23	29	**98**
Terre-Neuve	26	27	25	29	**107**
Territoires du Nord-Ouest	2	5	3	3	**13**
Yukon	1	9	8	6	**24**
États-Unis	49	33	35	25	**142**
International	16	23	24	23	**86**
Inconnu	0	0	55	47	**102**
Total	**1 164**	**1 581**	**1 180**	**1 025**	**4 950**

Plaintes par mois

Le nombre de plaintes reçues par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit comme suit :

Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Plaintes reçues
Juillet 2000	106	44	11	161
Août 2000	218	108	51	377
Septembre 2000	103	76	19	198
Octobre 2000	101	50	13	164
Novembre 2000	79	61	12	152
Décembre 2000	51	50	11	112
Janvier 2001	176	99	35	310
Février 2001	144	79	26	249
Mars 2001	136	95	31	262
Avril 2001	188	98	31	317
Mai 2001	147	93	15	255
Juin 2001	111	66	11	188
Juillet 2001	129	61	9	199
Août 2001	138	61	27	226
Septembre 2001	107	30	22	159
Octobre 2001	120	47	34	201
Novembre 2001	138	47	27	212
Décembre 2001	127	32	24	183
Janvier 2002	157	55	34	246
Février 2002	115	45	19	179
Mars 2002	97	47	20	164
Avril 2002	96	38	41	175
Mai 2002	88	49	25	162
Juin 2002	67	23	9	99
Total	**2 939**	**1 454**	**557**	**4 950**

Plaintes par province ou territoire

Le nombre de plaintes par période et par province ou territoire, se répartit comme suit :

	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Alberta	148	209	148	126	**631**
Colombie-Britannique	159	291	193	192	**835**
Île-du-Prince-Édouard	6	1	3	7	**17**
Manitoba	39	49	47	36	**171**
Nouveau-Brunswick	17	24	14	17	**72**
Nouvelle-Écosse	27	52	36	21	**136**
Nunavut	1	2	3	5	**11**
Ontario	577	741	474	384	**2 176**
Québec	81	84	89	75	**329**
Saskatchewan	15	31	23	29	**98**
Terre-Neuve	26	27	25	29	**107**
Territoires du Nord-Ouest	2	5	3	3	**13**
Yukon	1	9	8	6	**24**
États-Unis	49	33	35	25	**142**
International	16	23	24	23	**86**
Inconnu	0	0	55	47	**102**
Total	**1 164**	**1 581**	**1 180**	**1 025**	**4 950**

Plaintes par mois

Le nombre de plaintes reçues par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit comme suit :

Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Plaintes reçues
Juillet 2000	106	44	11	**161**
Août 2000	218	108	51	**377**
Septembre 2000	103	76	19	**198**
Octobre 2000	101	50	13	**164**
Novembre 2000	79	61	12	**152**
Décembre 2000	51	50	11	**112**
Janvier 2001	176	99	35	**310**
Février 2001	144	79	26	**249**
Mars 2001	136	95	31	**262**
Avril 2001	188	98	31	**317**
Mai 2001	147	93	15	**255**
Juin 2001	111	66	11	**188**
Juillet 2001	129	61	9	**199**
Août 2001	138	61	27	**226**
Septembre 2001	107	30	22	**159**
Octobre 2001	120	47	34	**201**
Novembre 2001	138	47	27	**212**
Décembre 2001	127	32	24	**183**
Janvier 2002	157	55	34	**246**
Février 2002	115	45	19	**179**
Mars 2002	97	47	20	**164**
Avril 2002	96	38	41	**175**
Mai 2002	88	49	25	**162**
Juin 2002	67	23	9	**99**
Total	**2 939**	**1 454**	**557**	**4 950**

Plaintes réglées par mois

Le nombre de plaintes réglées par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit comme suit :

Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Plaintes réglées
Juillet 2000	1	2	3	6
Août 2000	1	2	1	4
Septembre 2000	16	6	7	29
Octobre 2000	114	12	46	172
Novembre 2000	115	15	16	146
Décembre 2000	98	19	16	133
Janvier 2001	81	19	35	135
Février 2001	50	13	26	89
Mars 2001	175	29	27	231
Avril 2001	144	22	18	184
Mai 2001	147	15	16	178
Juin 2001	203	28	14	245
Juillet 2001	88	51	19	158
Août 2001	102	14	13	129
Septembre 2001	168	70	23	261
Octobre 2001	93	86	16	195
Novembre 2001	180	135	16	331
Décembre 2001	148	85	30	263
Janvier 2002	105	52	23	180
Février 2002	90	57	25	172
Mars 2002	105	65	47	217
Avril 2002	79	56	25	160
Mai 2002	130	46	50	226
Juin 2002	123	44	13	180
Total	**2 556**	**943**	**525**	**4 024**

RECOMMANDATIONS

À la lumière des plaintes reçues entre juillet 2000 et décembre 2001, les rapports précédents du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien comprenaient une série de recommandations pour améliorer le transport aérien au Canada. Selon un sondage réalisé au printemps 2002 auprès de 100 intervenants de l'industrie et des consommateurs, la vaste majorité d'entre eux estimaient que les recommandations du commissaire sont non seulement utiles pour déterminer les sujets de préoccupations, mais renferment des solutions qui avantagent autant les consommateurs que les transporteurs.

Après avoir examiné les observations et les recommandations qui en découlent, j'appuie les efforts de mon prédécesseur pour trouver des solutions applicables aux problèmes particuliers et systémiques qui nuisent au transport aérien en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada.

Je conviens avec l'ancien commissaire que :

- les transporteurs doivent examiner leurs normes de service à la clientèle pour s'assurer qu'elles répondent convenablement aux besoins de leurs clients et qu'elles sont appliquées de façon uniforme et transparente;

- les transporteurs devraient divulguer périodiquement leurs indicateurs de rendement, notamment les suivants : leur fiche de ponctualité; le nombre de bagages retardés, endommagés et perdus par 100 000 passagers; le nombre de refus d'embarquement par 100 000 passagers; le nombre de passagers transportés; le nombre de sièges désignés pour les soldes de places, par segment de marché.

- les transporteurs devraient offrir à leurs clients des moyens faciles et accessibles de faire part de leurs plaintes, commentaires et opinions;

- le pouvoir du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien devrait être élargi, pour comprendre la responsabilité des plaintes concernant la signalisation dans les aéroports et les installations, et les pratiques publicitaires des transporteurs;

- les consommateurs devraient prendre l'initiative de se renseigner sur leurs responsabilités en tant que voyageurs aériens et s'élever contre les manquements d'un transporteur à ses propres responsabilités et à ses engagements.

Plaintes réglées par mois

Le nombre de plaintes réglées par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit comme suit :

Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Plaintes réglées
Juillet 2000	1	2	3	6
Août 2000	1	2	1	4
Septembre 2000	16	6	7	29
Octobre 2000	114	12	46	172
Novembre 2000	115	15	16	146
Décembre 2000	98	19	16	133
Janvier 2001	81	19	35	135
Février 2001	50	13	26	89
Mars 2001	175	29	27	231
Avril 2001	144	22	18	184
Mai 2001	147	15	16	178
Juin 2001	203	28	14	245
Juillet 2001	88	51	19	158
Août 2001	102	14	13	129
Septembre 2001	168	70	23	261
Octobre 2001	93	86	16	195
Novembre 2001	180	135	16	331
Décembre 2001	148	85	30	263
Janvier 2002	105	52	23	180
Février 2002	90	57	25	172
Mars 2002	105	65	47	217
Avril 2002	79	56	25	160
Mai 2002	130	46	50	226
Juin 2002	123	44	13	180
Total	**2 556**	**943**	**525**	**4 024**

RECOMMANDATIONS

À la lumière des plaintes reçues entre juillet 2000 et décembre 2001, les rapports précédents du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien comprenaient une série de recommandations pour améliorer le transport aérien au Canada. Selon un sondage réalisé au printemps 2002 auprès de 100 intervenants de l'industrie et des consommateurs, la vaste majorité d'entre eux estimaient que les recommandations du commissaire sont non seulement utiles pour déterminer les sujets de préoccupations, mais renferment des solutions qui avantagent autant les consommateurs que les transporteurs.

Après avoir examiné les observations et les recommandations qui en découlent, j'appuie les efforts de mon prédécesseur pour trouver des solutions applicables aux problèmes particuliers et systémiques qui nuisent au transport aérien en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada.

Je conviens avec l'ancien commissaire que :

- les transporteurs doivent examiner leurs normes de service à la clientèle pour s'assurer qu'elles répondent convenablement aux besoins de leurs clients et qu'elles sont appliquées de façon uniforme et transparente;

- les transporteurs devraient divulguer périodiquement leurs indicateurs de rendement, notamment les suivants : leur fiche de ponctualité; le nombre de bagages retardés, endommagés et perdus par 100 000 passagers; le nombre de refus d'embarquement par 100 000 passagers; le nombre de passagers transportés; le nombre de sièges désignés pour les soldes de places, par segment de marché.

- les transporteurs devraient offrir à leurs clients des moyens faciles et accessibles de faire part de leurs plaintes, commentaires et opinions;

- le pouvoir du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien devrait être élargi, pour comprendre la responsabilité des plaintes concernant la signalisation dans les aéroports et les installations, et les pratiques publicitaires des transporteurs;

- les consommateurs devraient prendre l'initiative de se renseigner sur leurs responsabilités en tant que voyageurs aériens et s'élever contre les manquements d'un transporteur à ses propres responsabilités et à ses engagements.

Bien que le présent rapport recense les plaintes reçues par le Bureau avant le début de mon mandat, j'ai constaté d'autres questions soulevées dans les plaintes, qui m'amènent à formuler les recommandations suivantes :

1. Les transporteurs devraient afficher le prix réel des billets.

Les passagers ont le droit de savoir combien leur coûtera réellement le billet qu'ils envisagent d'acheter. Trop souvent, le prix du billet, qui est vanté comme exceptionnellement bas dans des publicités tape-à-l'œil est, en fait, le même ou même plus cher que celui d'un billet ordinaire vendu par le transporteur ou par les concurrents de ce dernier, si on prend en compte les taxes et les autres frais de transport qui ne sont pas divulgués dans les publicités. Peu importe la destination du vol ou le type de siège offert, le transporteur devrait indiquer clairement le prix intégral du vol.

2. Les transporteurs devraient éviter de faire de la publicité trompeuse.

Certains transporteurs annoncent la vente de billets aller simple à des prix attrayants, qui correspondent en fait à la moitié du prix d'un billet aller-retour, un billet aller simple n'étant pas vendu au prix annoncé. À la lecture de ces publicités, les clients sont portés à croire qu'ils peuvent acheter un billet aller simple au prix indiqué.

3. Les transporteurs devraient afficher clairement dans un endroit public les limites de leurs responsabilités.

Traditionnellement, les conditions de transport et les limites de responsabilité concernant les bagages et le refus d'embarquement étaient imprimées sur les billets des passagers ou sur la pochette des billets, que les passagers conservent sur eux pendant la durée de leur voyage. Avec le recours accru aux billets électroniques, les passagers n'ont plus cette information à portée de main.

Pour corriger ce problème, les transporteurs devraient afficher bien en vue les conditions de transport et les limites de responsabilité, pour s'assurer que les clients connaissent bien ces renseignements importants, avant de s'enregistrer pour leur vol.

4. **Les transporteurs devraient indemniser les passagers de la différence entre le prix d'un vol avec service complet et celui d'un vol avec service réduit, s'ils sont déclassés vers ce dernier type de vol.**

Les vols classiques avec service complet comprennent notamment l'enregistrement rapide, le choix de siège, le service de repas, le service de consommations et des sièges offrant plus d'espace pour les jambes.

Dans certains marchés où la concurrence est féroce, des transporteurs ont introduit des vols avec service réduit. Pour comprimer au maximum le coût de ces vols, ils ont réduit le plus possible l'espace pour les jambes entre les sièges et éliminé des services coûteux et exigeants en main d'œuvre, comme le service de repas gratuits, le choix de siège à l'avance et le service de consommations, ce qui leur permet d'offrir les tarifs les plus avantageux qui soient vers les mêmes destinations.

Leur publicité est claire. Les clients potentiels sont prévenus d'avance que les lignes aériennes à petit prix offrent moins de services en contrepartie de billets à très bas prix. Malheureusement, des problèmes surviennent quand les compagnies offrent à leurs clients ayant payé un billet avec service complet de voyager à bord d'un aéronef avec service réduit au lieu d'attendre un prochain vol avec service complet.

Des passagers ayant accepté cette solution se sont plaints auprès des transporteurs parce qu'ils ne s'estimaient pas responsables d'avoir eu à prendre un vol avec service réduit et jugeaient avoir droit au remboursement du montant supplémentaire payé pour un vol avec service complet. Toutefois, les transporteurs ne voient pas les choses de cet œil. Ils ont expliqué aux plaignants que les conditions de contrat stipulent que leur obligation se limite au transport de passagers de leur point d'origine jusqu'à leur destination, point à la ligne. Le coût des extras, comme des sièges plus confortables, le choix de siège et le service de repas, n'est pas compris dans le prix des billets. Le transporteur a dit aux plaignants que bien qu'il comprenne l'inconvénient occasionné par le transfert de passagers d'un vol d'Air Canada avec service complet vers un vol à petit prix de Tango, les repas ou services particuliers offerts au cours des vols offerts par Air Canada sont complémentaires et ne figurent pas dans le prix d'un billet de classe économique.

Je me rallie à l'avis des clients mécontents et conviens que la situation du voyageur qui a payé un billet pour un vol avec service complet et qui se voit offrir un vol avec service réduit est similaire à celle d'un client de première classe qui se fait assigner une place dans la classe économique. Les transporteurs doivent traiter l'assignation d'un client à un vol avec service réduit, alors que ce dernier avait payé un billet pour un vol tout compris, comme le reclassement involontaire de ce dernier, et lui rembourser la différence entre le prix des deux vols.

Bien que le présent rapport recense les plaintes reçues par le Bureau avant le début de mon mandat, j'ai constaté d'autres questions soulevées dans les plaintes, qui m'amènent à formuler les recommandations suivantes :

1. Les transporteurs devraient afficher le prix réel des billets.

Les passagers ont le droit de savoir combien leur coûtera réellement le billet qu'ils envisagent d'acheter. Trop souvent, le prix du billet, qui est vanté comme exceptionnellement bas dans des publicités tape-à-l'œil est, en fait, le même ou même plus cher que celui d'un billet ordinaire vendu par le transporteur ou par les concurrents de ce dernier, si on prend en compte les taxes et les autres frais de transport qui ne sont pas divulgués dans les publicités. Peu importe la destination du vol ou le type de siège offert, le transporteur devrait indiquer clairement le prix intégral du vol.

2. Les transporteurs devraient éviter de faire de la publicité trompeuse.

Certains transporteurs annoncent la vente de billets aller simple à des prix attrayants, qui correspondent en fait à la moitié du prix d'un billet aller-retour, un billet aller simple n'étant pas vendu au prix annoncé. À la lecture de ces publicités, les clients sont portés à croire qu'ils peuvent acheter un billet aller simple au prix indiqué.

3. Les transporteurs devraient afficher clairement dans un endroit public les limites de leurs responsabilités.

Traditionnellement, les conditions de transport et les limites de responsabilité concernant les bagages et le refus d'embarquement étaient imprimées sur les billets des passagers ou sur la pochette des billets, que les passagers conservent sur eux pendant la durée de leur voyage. Avec le recours accru aux billets électroniques, les passagers n'ont plus cette information à portée de main.

Pour corriger ce problème, les transporteurs devraient afficher bien en vue les conditions de transport et les limites de responsabilité, pour s'assurer que les clients connaissent bien ces renseignements importants, avant de s'enregistrer pour leur vol.

4. **Les transporteurs devraient indemniser les passagers de la différence entre le prix d'un vol avec service complet et celui d'un vol avec service réduit, s'ils sont déclassés vers ce dernier type de vol.**

Les vols classiques avec service complet comprennent notamment l'enregistrement rapide, le choix de siège, le service de repas, le service de consommations et des sièges offrant plus d'espace pour les jambes.

Dans certains marchés où la concurrence est féroce, des transporteurs ont introduit des vols avec service réduit. Pour comprimer au maximum le coût de ces vols, ils ont réduit le plus possible l'espace pour les jambes entre les sièges et éliminé des services coûteux et exigeants en main d'œuvre, comme le service de repas gratuits, le choix de siège à l'avance et le service de consommations, ce qui leur permet d'offrir les tarifs les plus avantageux qui soient vers les mêmes destinations.

Leur publicité est claire. Les clients potentiels sont prévenus d'avance que les lignes aériennes à petit prix offrent moins de services en contrepartie de billets à très bas prix. Malheureusement, des problèmes surviennent quand les compagnies offrent à leurs clients ayant payé un billet avec service complet de voyager à bord d'un aéronef avec service réduit au lieu d'attendre un prochain vol avec service complet.

Des passagers ayant accepté cette solution se sont plaints auprès des transporteurs parce qu'ils ne s'estimaient pas responsables d'avoir eu à prendre un vol avec service réduit et jugeaient avoir droit au remboursement du montant supplémentaire payé pour un vol avec service complet. Toutefois, les transporteurs ne voient pas les choses de cet œil. Ils ont expliqué aux plaignants que les conditions de contrat stipulent que leur obligation se limite au transport de passagers de leur point d'origine jusqu'à leur destination, point à la ligne. Le coût des extras, comme des sièges plus confortables, le choix de siège et le service de repas, n'est pas compris dans le prix des billets. Le transporteur a dit aux plaignants que bien qu'il comprenne l'inconvénient occasionné par le transfert de passagers d'un vol d'Air Canada avec service complet vers un vol à petit prix de Tango, les repas ou services particuliers offerts au cours des vols offerts par Air Canada sont complémentaires et ne figurent pas dans le prix d'un billet de classe économique.

Je me rallie à l'avis des clients mécontents et conviens que la situation du voyageur qui a payé un billet pour un vol avec service complet et qui se voit offrir un vol avec service réduit est similaire à celle d'un client de première classe qui se fait assigner une place dans la classe économique. Les transporteurs doivent traiter l'assignation d'un client à un vol avec service réduit, alors que ce dernier avait payé un billet pour un vol tout compris, comme le reclassement involontaire de ce dernier, et lui rembourser la différence entre le prix des deux vols.

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	ALLERGIES Période de rapport					BAGAGES Période de rapport					FRET Période de rapport					FRAIS SUPPLÉMENTAIRES Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aerolineas Argentinas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	2	1	6	1	10	278	267	147	149	841	18	17	7	5	47	4	11	14	12	41
Air Canada Régional	-	-	-	-	-	12	20	7	-	39	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1
Air China	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air France	-	-	-	-	-	3	4	7	5	19	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	-	-	1	-	1	18	25	16	9	68	3	-	1	-	4	1	4	2	1	8
Alaska Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alitalia	-	-	-	-	-	6	6	1	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	7	2	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
British Airways	-	-	-	-	-	1	1	2	1	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
British Midland	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calm Air	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canada 3000	-	-	-	-	-	13	27	22	1	63	1	-	1	-	2	4	-	3	-	7
Canadien Régional Ltée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CanJet	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Continental Airlines	-	-	-	-	-	1	6	1	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corse Air International	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Czech Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EgyptAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LES SUJETS DES PLAINTES

REFUS D'EMBARQUEMENT Période de rapport					PRIX DU BILLET Période de rapport					PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS Période de rapport					QUALITÉ DU SERVICE Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	1 113	1 211	513	432	3 269
5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	1	-	-	1	43	67	21	4	135
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	86	220	91	21	418
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4	30
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	-	-	1	-	1	8	11	2	2	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	1	-	-	1	74	129	114	1	318
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	13	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	5
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	4	1	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	ALLERGIES Période de rapport					BAGAGES Période de rapport					FRET Période de rapport					FRAIS SUPPLÉMENTAIRES Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aerolineas Argentinas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	2	1	6	1	10	278	267	147	149	841	18	17	7	5	47	4	11	14	12	41
Air Canada Régional	-	-	-	-	-	12	20	7	-	39	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1
Air China	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air France	-	-	-	-	-	3	4	7	5	19	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	-	-	1	-	1	18	25	16	9	68	3	-	1	-	4	1	4	2	1	8
Alaska Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alitalia	-	-	-	-	-	6	6	1	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	7	2	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
British Airways	-	-	-	-	-	1	1	2	1	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
British Midland	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calm Air	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canada 3000	-	-	-	-	-	13	27	22	1	63	1	-	1	-	2	4	-	3	-	7
Canadien Régional Ltée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CanJet	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Continental Airlines	-	-	-	-	-	1	6	1	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corse Air International	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Czech Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EgyptAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LES SUJETS DES PLAINTES

REFUS D'EMBARQUEMENT Période de rapport					PRIX DU BILLET Période de rapport					PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS Période de rapport					QUALITÉ DU SERVICE Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	1 113	1 211	513	432	3 269
5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	1	-	-	1	43	67	21	4	135
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	86	220	91	21	418
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4	30
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	-	-	1	-	1	8	11	2	2	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	1	-	-	1	74	129	114	1	318
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	13	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	5
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	4	1	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	ALLERGIES Période de rapport					BAGAGES Période de rapport					FRET Période de rapport					FRAIS SUPPLÉMENTAIRES Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KLM Airlines	-	-	-	-	-	3	5	4	2	14	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Korean Air Lines Co.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	12	3	2	-	17	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lufthansa	-	-	-	-	-	5	2	-	2	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mexicana	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Northwest Airlines	-	-	1	-	1	2	3	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Olympic Airways	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pakistan International	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Plusieurs transporteurs	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	3	1	2	3	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Aviation	-	1	-	-	1	3	14	-	-	17	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	-	-	-	-	-	4	2	5	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TACA International	-	-	-	-	-	5	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporteur non précisé	-	-		-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	-	-	-	-	2	5	4	2	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
US Airways	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Total	**2**	**2**	**9**	**1**	**14**	**392**	**423**	**235**	**190**	**1 240**	**24**	**18**	**9**	**5**	**56**	**15**	**19**	**20**	**13**	**67**

LES SUJETS DES PLAINTES

REFUS D'EMBARQUEMENT Période de rapport					PRIX DU BILLET Période de rapport					PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS Période de rapport					QUALITÉ DU SERVICE Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	2	5	1	1	1	-	3	-	-	-	-	-	6	4	6	7	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	3	1	1	24
-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	10	5	-	-	15
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	8
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	4	1	7
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	6	14
-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	4	-	9
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	9	4	1	17
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	2	5
2	5	1	-	8	1	3	1	-	5	-	2	-	-	2	45	100	5	-	150
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	2	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	7	10	9	45
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	3	12	6	6	27
1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4	3	-	1	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
-	1	-	-	1	1	-	-	2	3	-	-	-	-	-	1	1	3	-	5
108	171	97	93	469	70	68	49	27	214	109	229	93	74	505	1 514	1 862	828	510	4 714

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	ALLERGIES Période de rapport					BAGAGES Période de rapport					FRET Période de rapport					FRAIS SUPPLÉMENTAIRES Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KLM Airlines	-	-	-	-	-	3	5	4	2	14	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Korean Air Lines Co.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	12	3	2	-	17	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lufthansa	-	-	-	-	-	5	2	-	2	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mexicana	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Northwest Airlines	-	-	1	-	1	2	3	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Olympic Airways	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pakistan International	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Plusieurs transporteurs	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	3	1	2	3	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Aviation	-	1	-	-	1	3	14	-	-	17	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	-	-	-	-	-	4	2	5	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TACA International	-	-	-	-	-	5	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporteur non précisé	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	-	-	-	-	2	5	4	2	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
US Airways	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Total	**2**	**2**	**9**	**1**	**14**	**392**	**423**	**235**	**190**	**1 240**	**24**	**18**	**9**	**5**	**56**	**15**	**19**	**20**	**13**	**67**

LES SUJETS DES PLAINTES

REFUS D'EMBARQUEMENT Période de rapport					PRIX DU BILLET Période de rapport					PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS Période de rapport					QUALITÉ DU SERVICE Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	2	5	1	1	1	-	3	-	-	-	-	-	6	4	6	7	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	3	1	1	24
-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	10	5	-	-	15
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	8
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	4	1	7
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	6	14
-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	4	-	9
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	9	4	1	17
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	2	5
2	5	1	-	8	1	3	1	-	5	-	2	-	-	2	45	100	5	-	150
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	2	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	7	10	9	45
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	3	12	6	6	27
1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4	3	-	1	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
-	1	-	-	1	1	-	-	2	3	-	-	-	-	-	1	1	3	-	5
108	171	97	93	469	70	68	49	27	214	109	229	93	74	505	1 514	1 862	828	510	4 714

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	RÉSERVATIONS Période de rapport					SÉCURITÉ Période de rapport					HORAIRE Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aerolineas Argentinas	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	82	171	46	60	359	24	66	39	26	155	458	477	241	240	1 416
Air Canada Régional	2	7	3	-	12	-	3	-	-	3	27	27	15	10	79
Air China	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air France	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	7
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	7	19	12	1	39	16	38	15	4	73	39	126	47	20	232
Alaska Airlines	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
Alitalia	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	3	8	2	-	13
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7	6	-	34
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	3
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
British Airways	1	1	-	1	3	-	-	-	1	1	-	3	3	-	6
British Midland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Calm Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Canada 3000	3	11	20	-	34	7	11	10	-	28	30	67	140	1	238
Canadien Régional Ltée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
CanJet	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	5	-	-	5
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	3	1	-	4	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Continental Airlines	-	2	-	-	2	1	3	-	-	4	2	5	2	1	10
Corse Air International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Czech Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
EgyptAir	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LES SUJETS DES PLAINTES

FUMEUR Période de rapport					BILLETTERIE Période de rapport					MINEURS NON ACCOMPAGNÉS Période de rapport					PASSAGERS TURBULENTS Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	--	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	102	181	130	150	563	9	5	8	1	23	8	11	7	5	31
-	-	-	-	-	-	9	3	1	13	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	5	6	14	7	32	-	2	1	-	3	-	2	2	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	2	2	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	1	2	4	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	8	15	44	5	72	-	-	5	-	5	1	6	1	-	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	RÉSERVATIONS Période de rapport					SÉCURITÉ Période de rapport					HORAIRE Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aerolineas Argentinas	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	82	171	46	60	359	24	66	39	26	155	458	477	241	240	1 416
Air Canada Régional	2	7	3	-	12	-	3	-	-	3	27	27	15	10	79
Air China	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air France	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	7
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	7	19	12	1	39	16	38	15	4	73	39	126	47	20	232
Alaska Airlines	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
Alitalia	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	3	8	2	-	13
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7	6	-	34
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	3
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
British Airways	1	1	-	1	3	-	-	-	1	1	-	3	3	-	6
British Midland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Calm Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Canada 3000	3	11	20	-	34	7	11	10	-	28	30	67	140	1	238
Canadien Régional Ltée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
CanJet	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	5	-	-	5
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	3	1	-	4	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Continental Airlines	-	2	-	-	2	1	3	-	-	4	2	5	2	1	10
Corse Air International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Czech Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
EgyptAir	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LES SUJETS DES PLAINTES

FUMEUR Période de rapport					BILLETTERIE Période de rapport					MINEURS NON ACCOMPAGNÉS Période de rapport					PASSAGERS TURBULENTS Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	102	181	130	150	563	9	5	8	1	23	8	11	7	5	31
-	-	-	-	-	-	9	3	1	13	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	5	6	14	7	32	-	2	1	-	3	-	2	2	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	2	2	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	1	2	4	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	8	15	44	5	72	-	-	5	-	5	1	6	1	-	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	RÉSERVATIONS Période de rapport					SÉCURITÉ Période de rapport					HORAIRE Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
KLM Airlines	2	2	-	-	4	-	1	1	-	2	1	1	1	3	6
Korean Air Lines Co.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	3
Lufthansa	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	2	1	1	-	4
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Mexicana	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2
Northwest Airlines	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	3	1	1	3	8
Olympic Airways	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
Pakistan International	1	-	1	1	3	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2
Plusieurs transporteurs	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	1	4
Royal Aviation	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	1	-	-	1	2	2	12	1	-	15	9	2	7	12	30
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TACA International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Transporteur non précisé	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	1	-	2	3	1	-	-	-	1	1	13	4	1	19
US Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	1	-	-	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	4
Total	**105**	**246**	**86**	**71**	**508**	**66**	**151**	**69**	**34**	**320**	**637**	**819**	**489**	**309**	**2 254**

LES SUJETS DES PLAINTES

FUMEUR Période de rapport					BILLETTERIE Période de rapport					MINEURS NON ACCOMPAGNÉS Période de rapport					PASSAGERS TURBULENTS Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	2	2	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	5	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	4	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	14	1	-	18	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	5	-	5	1	-	-	-	1	-	3	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	5	2	5	12	-	-	-	-	-	2	-	2	-	4
1	1	-	-	2	146	251	228	195	820	12	11	15	1	39	11	24	13	8	56

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

	RÉSERVATIONS Période de rapport					SÉCURITÉ Période de rapport					HORAIRE Période de rapport				
TRANSPORTEUR	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
KLM Airlines	2	2	-	-	4	-	1	1	-	2	1	1	1	3	6
Korean Air Lines Co.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	3
Lufthansa	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	2	1	1	-	4
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Mexicana	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2
Northwest Airlines	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	3	1	1	3	8
Olympic Airways	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
Pakistan International	1	-	1	1	3	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2
Plusieurs transporteurs	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	1	4
Royal Aviation	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	1	-	-	1	2	2	12	1	-	15	9	2	7	12	30
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TACA International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Transporteur non précisé	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	1	-	2	3	1	-	-	-	1	1	13	4	1	19
US Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	1	-	-	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	4
Total	**105**	**246**	**86**	**71**	**508**	**66**	**151**	**69**	**34**	**320**	**637**	**819**	**489**	**309**	**2 254**

LES SUJETS DES PLAINTES

FUMEUR Période de rapport					BILLETTERIE Période de rapport					MINEURS NON ACCOMPAGNÉS Période de rapport					PASSAGERS TURBULENTS Période de rapport				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	2	2	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	5	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	4	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	3	14	1	-	18	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	5	-	5	1	-	-	-	1	-	3	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	5	2	5	12	-	-	-	-	-	2	-	2	-	4
1	1	-	-	2	146	251	228	195	820	12	11	15	1	39	11	24	13	8	56

Total global

Aeroflot	12
Aerolineas Argentinas	6
Agences d'Affrètement	3
Air Afrique	1
Air Canada	7 760
Air Canada Régional	313
Air China	5
Air Creebec	4
Air France	60
Air Georgian	7
Air India	1
Air Inuit	4
Air Jamaica	1
Air New Zealand	5
Air Pacific	4
Air Transat A.T.	902
Alaska Airlines	12
Alitalia	51
Alta Flights (Charters)	4
America West Airlines	3
American Airlines	90
Ansett Worldwide	6
Austrian Airlines	3
Bearskin Lake Air Service	5
Biman Bangladesh Airlines	1
Bradley Air Services	8
British Airways	50
British Midland	6
BWIA	6
Calm Air	3
Canada 3000	816
Canadien Régional Ltée	3
CanJet	17
Capital City Air	5
Cathay Pacific Airways	10
Central Mountain Air	6
China Airlines	1
China Southern Airlines	3
Continental Airlines	48
Corse Air International	2
Cubana	20
Czech Airlines	8
Delta Air Lines	13
EgyptAir	4
El Al Israel Airlines	1
Emirates Airlines	7
Finnair OYJ	6
Guyana Airways	1
Horizon Air Industries	4
Iberia	1
Iran Air	2
Japan Airlines Company	3
Kelowna	2
KLM Airlines	65
Korean Air Lines Co.	10
Labrador Airways	1
LACSA	53
Lufthansa	37
Malaysian Airlines	2
Malev Hungarian	3
Martinair Holland N.V.	3
Mesa Airlines	1
Mexicana	15
Northwest Airlines	34
Olympic Airways	25
Pakistan International	20
Plusieurs transporteurs	35
Provincial Airlines	6
Régionnair	1
Royal Air Maroc	19
Royal Aviation	318
Royal Jordanian	2
SABENA	3
Sata Internacional	4
Singapore Airlines	3
Skyservice Aviation	126
SkyWest Airlines	2
Société d'Exploitation AOM	1
Swissair	1
TACA International	12
Thai Airways	3
Transavia Airlines C.V.	1
Transporteur non précisé	10
TWA Airlines	5
United Air Lines	74
US Airways	21
Virgin Atlantic Airways	8
WestJet	33
Total	**11 276**

Total global

Aeroflot	12
Aerolineas Argentinas	6
Agences d'Affrètement	3
Air Afrique	1
Air Canada	7 760
Air Canada Régional	313
Air China	5
Air Creebec	4
Air France	60
Air Georgian	7
Air India	1
Air Inuit	4
Air Jamaica	1
Air New Zealand	5
Air Pacific	4
Air Transat A.T.	902
Alaska Airlines	12
Alitalia	51
Alta Flights (Charters)	4
America West Airlines	3
American Airlines	90
Ansett Worldwide	6
Austrian Airlines	3
Bearskin Lake Air Service	5
Biman Bangladesh Airlines	1
Bradley Air Services	8
British Airways	50
British Midland	6
BWIA	6
Calm Air	3
Canada 3000	816
Canadien Régional Ltée	3
CanJet	17
Capital City Air	5
Cathay Pacific Airways	10
Central Mountain Air	6
China Airlines	1
China Southern Airlines	3
Continental Airlines	48
Corse Air International	2
Cubana	20
Czech Airlines	8
Delta Air Lines	13
EgyptAir	4
El Al Israel Airlines	1
Emirates Airlines	7
Finnair OYJ	6
Guyana Airways	1
Horizon Air Industries	4
Iberia	1
Iran Air	2
Japan Airlines Company	3
Kelowna	2
KLM Airlines	65
Korean Air Lines Co.	10
Labrador Airways	1
LACSA	53
Lufthansa	37
Malaysian Airlines	2
Malev Hungarian	3
Martinair Holland N.V.	3
Mesa Airlines	1
Mexicana	15
Northwest Airlines	34
Olympic Airways	25
Pakistan International	20
Plusieurs transporteurs	35
Provincial Airlines	6
Régionnair	1
Royal Air Maroc	19
Royal Aviation	318
Royal Jordanian	2
SABENA	3
Sata Internacional	4
Singapore Airlines	3
Skyservice Aviation	126
SkyWest Airlines	2
Société d'Exploitation AOM	1
Swissair	1
TACA International	12
Thai Airways	3
Transavia Airlines C.V.	1
Transporteur non précisé	10
TWA Airlines	5
United Air Lines	74
US Airways	21
Virgin Atlantic Airways	8
WestJet	33
Total	**11 276**